



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**“GESTIÓN DEL COSTO DE ALIMENTOS DEL SERVICIO DE
ALMUERZOS PARA EL PERSONAL MÉDICO QUE LABORA EN
EL HOSPITAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL REGIONAL 3 RIOBAMBA, 2013”**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

MARITZA BELEN GUANANGUI TIXI

RIOBAMBA – ECUADOR

2013

CERTIFICADO

La presente investigación fue revisada y se autoriza su presentación.

Lcda. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICADO

Los miembros de tesis, certifican que la investigación titulada “Gestión del Costo de Alimentos del Servicio de Almuerzos para el Personal Médico que Labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 3 Riobamba, 2013”; de responsabilidad del señorita Maritza Belén Guanangui Tixi, ha sido revisada y se autoriza su publicación.

Lcda. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS

Ing. Iván Obregón Veloz

MIEMBRO DE TESIS

Riobamba, noviembre del 2013

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública y en especial a la Escuela de Gastronomía, por capacitarme para ser un excelente profesional en la vida y sobresalir en el ámbito gastronómico.

A la Lcda. Jessica Robalino Directora de Tesis, Ing. Iván Obregón Miembro de Tesis, por guiarme en la elaboración de la presente.

Un especial agradecimiento al Ing. Wilson Salas Miranda, Director Administrativo del Hospital por permitirme realizar en primer lugar mis prácticas pre profesionales y a continuación mi tesis de grado en el mencionado Hospital.

A mis profesores por sus conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera estudiantil.

DEDICATORIA

Con inmensa gratitud a mi Dios todopoderoso; por permitirme llegar a este momento especial en mi vida, por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan sin desfallecer en el intento.

A mis padres por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, por su presencia, su confianza, son quienes me impulsan a seguir adelante gracias a ustedes he logrado culminar una etapa de mi vida profesional.

A mis amigos y a Maycol mi novio, por permitirme formar parte de su vínculo social.

A todas las demás personas que me apoyaron de una u otra manera les dedico mi triunfo y mi esfuerzo.

A mi Directora Jessica Robalino por su paciencia, profesionalismo y humildad para conmigo le estoy muy agradecida.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar la gestión del costo de alimentos del servicio de almuerzos para el personal médico que labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 3 Riobamba, 2013. El estudio se desarrolló tomando en cuenta las características de una investigación de tipo descriptivo no experimental de corte transversal. Se receptó la información aplicando encuestas a los médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería y a los internos que se encuentran laborando en el hospital. Luego de la tabulación, análisis, e interpretación de datos, se obtuvo resultados con los cuales se determinó la aplicación de la gestión del costo de alimentos mediante un manual de procedimientos. El objetivo principal del manual es proporcionar métodos y herramientas necesarias para la gestión del costo de alimentos mediante procesos adecuados con el fin de obtener el menor costo y mayor utilidad. El manual de procedimientos está dirigido al personal administrativo del economato, cuya finalidad es aportar con información importante y necesaria para que el personal administrativo conozca sobre las generalidades que debe tomar en cuenta para el correcto manejo de la gestión del costo de alimentos. La información proporcionada en este manual, a su vez, permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen como administradores, en el área de economato del Hospital.

ABSTRACT

The present investigation is the development of a food cost management of the lunch service for the medical staff who work in the Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security Regional 3 Riobamba, 2013. The study was developed taking into account the characteristics of a descriptive, non-experimental and cross section investigation. The information was gathered by applying surveys to doctors, nurses, infirmity auxiliaries, and interns who are working in the hospital. After the tabulation, analysis, and data interpretation; results were obtained, which permitted to determine the application of the food cost management through a procedure manual. The main objective of the manual is to provide methods and tools necessary to the food cost management by means of suitable processes to get the least cost and greater utility. The procedure manual is directed towards the administrative staff of the organization, to contribute with important and necessary information that the administrative staff need to know about the generalities that should be taken into account for the correct handling of the food cost management. The information provided in this manual, at the same time, will permit to train future workers, who accomplish the function of administrators in the commissary area of the Hospital.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.OBJETIVOS.....	2
A. GENERAL.....	2
B. ESPECÍFICOS.....	2
III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	3
3.1. Gestión.....	3
3.1.1. Tipos de gestión.....	3
3.1.1.1. Gestión Social.....	3
3.1.1.2. Gestión de Proyecto.....	3
3.1.1.3. Gestión de Conocimiento.....	3
3.1.1.4. Gestión Gerencial.....	4
3.1.1.5. Gestión Financiera.....	4
3.1.1.6. Gestión Pública.....	4
3.2. Costo.....	4
3.2.1. Para qué nos sirven los costos.....	4
3.2.2. La Gestión del Costo.....	5
3.2.2.1. Importancia de la gestión y la reducción de los costos.....	6
3.2.3. Características de los costos.....	8
3.2.3.1. Veracidad.....	8
3.2.3.2. Comparabilidad.....	9
3.2.3.3. Utilidad.....	9

3.2.3.4.	Claridad.....	9
3.2.4.	Tipos de costos.....	9
3.2.4.1.	Según el área donde se consume.....	9
3.2.4.2.	De acuerdo al control que se tenga sobre su consumo.....	10
3.2.4.3.	Según su identificación.....	10
3.2.4.4.	De acuerdo a la etapa en que se calculan.....	10
3.2.4.5.	Según el comportamiento.....	11
3.3.	Servicio de alimentación en hospitales.....	11
3.3.1.	Calidad del servicio.....	12
3.3.2.	Puntos de análisis del centro asistencial.....	12
3.3.3.	Puntos de análisis para el servicio de alimentación.....	12
3.3.4.	Planificación del servicio.....	13
3.3.5.	El control como punto final.....	14
3.3.6.	Gestión Administrativa, Económica y Financiera.....	14
3.3.7.	Presupuesto.....	15
3.3.8.	Concepto sobre los costos.....	15
3.3.8.1.	Costos fijos.....	15
3.3.8.2.	Costos variables.....	15
3.3.8.3.	Costos semivARIABLES.....	16
3.3.8.4.	Costo promedio.....	16
3.3.9.	Elementos del costo de producción.....	16
3.3.9.1.	Materia Prima Directa.....	16
3.3.9.2.	Mano de Obra Directa.....	16
3.3.9.3.	Costos Indirectos de Fabricación.....	16

3.3.9.3.1.	Materiales Indirectos.....	16
3.3.9.3.2.	Mano de Obra Indirecta.....	17
3.3.9.3.3.	Otros Costos Indirectos.....	17
3.4.	Control de los alimentos.....	17
3.4.1.	Planeación de menús.....	18
3.4.2.	Subsistema de compras.....	19
IV.	METODOLOGÍA.....	20
A.	LOCALIZACIÓN Y TEMPORIZACIÓN.....	20
B.	VARIABLES.....	20
1.	Identificación.....	20
2.	Operacionalización.....	21
C.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
D.	POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO.....	22
E.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	23
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
5.1.	ENTREVISTA.....	49
VI.	CONCLUSIONES.....	51
VII.	RECOMENDACIONES.....	52
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
	ANEXOS.....	55
IX.	ENCUESTA.....	56
9.1.	ENTREVISTA.....	58
X.	PROPUESTA.....	59

10.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	59
10.2. JUSTIFICACIÓN.....	59
10.3. OBJETIVOS.....	60
A. OBJETIVO GENERAL.....	60
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	60
10.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	61
10.5. JUSTIFICACIÓN.....	61
MANUAL.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N 1: PREFERENCIA DEL LUGAR PARA ALMORZAR

TABLA N° 2: FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL COMEDOR

TABLA N° 3: SERVICIO DE ALMUERZOS

TABLA N° 4: SATISFACCIÓN DE LA PORCIÓN DEL PLATO

TABLA N° 5: SABOR DE LA PREPARACIÓN

TABLA N° 6: PRESENTACIÓN DE LOS PLATOS

TABLA N° 7: AMBIENTE DEL COMEDOR

TABLA N° 8: CONDICIONES DE LIMPIEZA

TABLA N° 9: FRECUENCIA DE ASISTENCIA POR MEJORIAS

TABLA N° 10: PRECIO ACTUAL CON RELACIÓN A LA CALIDAD

TABLA N° 11: MEJORÍA DE CALIDAD / ACEPTACIÓN PRECIO ACTUAL

TABLA N° 12: MEJOR PRECIO DE ALMUERZO COMEDOR IESS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: PREFERENCIA DEL LUGAR PARA ALMORZAR

GRÁFICO N° 2: FRECUENCIA DE ASISTENCIA AL COMEDOR

GRÁFICO N° 3: SERVICIO DE ALMUERZOS

GRÁFICO N° 4: SATISFACCIÓN DE LA PORCIÓN DEL PLATO

GRÁFICO N° 5: SABOR DE LA PREPARACIÓN

GRÁFICO N° 6: PRESENTACIÓN DE LOS PLATOS

GRÁFICO N° 7: AMBIENTE DEL COMEDOR

GRÁFICO N° 8: CONDICIONES DE LIMPIEZA

GRÁFICO N° 9: FRECUENCIA DE ASISTENCIA POR MEJORIAS

GRÁFICO N° 10: PRECIO ACTUAL CON RELACIÓN A LA CALIDAD

GRÁFICO N° 11: MEJORÍA DE CALIDAD / ACEPTACIÓN PRECIO ACTUAL

GRÁFICO N° 12: MEJOR PRECIO DE ALMUERZO COMEDOR IESS

I. INTRODUCCIÓN

Gestión del Costo es una herramienta necesaria para poder tomar decisiones acertadas, debido a que existe una relación directa entre los costos y los resultados económicos de la organización.

El trabajo de investigación denominado “Gestión del Costo de Alimentos del Servicio de Almuerzos para el Personal Médico que Labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 3 Riobamba, 2013.”

tiene como objetivo general desarrollar la gestión del costo de alimentos del servicio de almuerzos para el personal médico de dicho hospital cuyo modelo de investigación es de tipo descriptivo no experimental de corte transversal.

Se realizó un diagnóstico del proceso de la gestión del costo de alimentos del IESS. Se trabajó del total de la población con el método de censo, encuestando al personal que labora en mencionada institución, como son médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería y a los internos que suman un total de 50 personas, y también se realizó una entrevista a la persona encargada del área del economato.

Se realiza una propuesta, “Gestión del costo de alimentos en el IESS” en el que se establece la gestión y los procesos para el manejo correcto del costo de la materia prima con el fin de reducir los costos de alimentos y así aprovechar al máximo este ahorro obteniendo una mejora en cuanto a calidad, cantidad y servicio.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

- Desarrollar la gestión del costo de alimentos del servicio de almuerzos para el personal médico que labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 3 Riobamba, 2013.

B. ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la gestión del costo de los alimentos que se aplica en el servicio de almuerzos para el personal médico.
- Establecer procesos de gestión del costo de los alimentos para el servicio de almuerzos.
- Proponer procesos estandarizados de gestión del costo de alimentos mediante un manual de procedimientos

III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. Gestión

La Gestión es una guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (1)

3.1.1. Tipos de gestión

3.1.1.1. Gestión Social

Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

3.1.1.2. Gestión de Proyecto

Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

3.1.1.3. Gestión de Conocimiento

Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

3.1.1.4. Gestión Gerencial

Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

3.1.1.5. Gestión Financiera

Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

3.1.1.6. Gestión Pública

No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

3.2. Costo

El término costo hace referencia al importe o cifra que representa un producto o servicio de acuerdo a la inversión tanto de material, de mano de obra, de capacitación y de tiempo que se haya necesitado para desarrollarlo. Como se puede ver, el término es característico y central para las ciencias económicas ya que es el punto a partir del cual parte cualquier tipo de intercambio o relación económica entre dos partes. El costo es lo que debe abonar aquel que quiera recibir un producto o servicio para poder tenerlo bajo su posesión o a su disposición.

3.2.1. Para qué nos sirven los costos

Es importante tener presente que los costos unitarios de los distintos productos ya sean fabricados o no. Representan sólo un parámetro de referencia para la toma de decisiones, sobre todo en los precios de venta y políticas de descuento. La determinación de un costo de fabricación debe permitir al empresario entre otras cosas, lo siguiente:

- Fijar con certeza precios de venta.
- Conocer su margen de comercialización.
- Saber cuánto está destinando para financiar los gastos que no son costos.
- Establecer una adecuada política de control y reducción de costos.
- Permite una correcta valuación de inventarios de productos terminados.
- Una adecuada valoración de sus elementos para cada ítem de costo.

3.2.2. La Gestión del Costo

La gestión del costo es el proceso por el cual las empresas usan los recuentos de costes para informar o controlar los distintos costos de su negocio.

El término "gestión del costo" se usa ampliamente hoy en día en el mundo de los negocios. Desafortunadamente no hay una definición uniforme. El término se usa para describir las actividades de los gestores en planificación a corto y largo plazo, y decisiones de control, que incrementen el valor para los clientes, y disminuyan el precio de los productos y servicios. Por ejemplo, los gestores toman decisiones contemplando la cantidad y tipo de material que se usa, cambios en procesos en planta, y cambios en el diseño del producto. La información de los sistemas de cuentas, ayuda al gestor a tomar dichas decisiones, pero tal información y dichos sistemas, no son en sí mismos la gestión del costo.

La gestión del costo tiene un amplio enfoque. Incluye la reducción continua de costes, sin estar confinada sólo a ello. La planificación y control de costes normalmente está irremediabilmente unida con la planificación de ingresos y

ganancias. Por ejemplo, para mejorar los ingresos y ganancias, los gestores suelen incurrir en gastos adicionales en publicidad y modificaciones del producto.

La gestión del costo no se practica aisladamente. Es una parte integrante de la gestión general de estrategias y su implementación. Un ejemplo son los programas que mejoran la satisfacción del cliente y la calidad.

Asegura que las tareas se lleven a cabo dentro de los rangos económicos impuestos (presupuesto del proyecto o recursos asignados para la actividad correspondiente). (2)

3.2.2.1. Importancia de la gestión y la reducción de los costos

La contabilidad de los costos se relaciona con la adquisición de información muy útil para la gerencia interna de la empresa así como para la toma de decisiones. Esta información se puede encontrar en el conjunto de operaciones diarias, expresada de una forma clara en la contabilidad de costos, de la cual es la gestión administrativa y gerencial convirtiéndose en una herramienta fundamental para la consolidación de las empresas.

La contabilidad de costos se divide en tres tipos, de los cuales la primera es la contabilidad de costos directos que se refiere a la suma de los mismos, relacionados con la mano de obra directa y la materia prima que se emplean para la fabricación del producto que será comercializado por la empresa; por otra parte tenemos la contabilidad de costos de inventario que precisamente se trata de la materia prima y la mano de obra que se emplea en una empresa industrial. La tercera clasificación de la contabilidad de costos es la de costos de inversión,

y en este aspecto se refiere a aquellos que se dedican a la transformación de la materia prima en el producto final, mediante la mano de obra directa.

Pero es de buen grado conocer, cómo en épocas de crisis las empresas se enfrentan a diversas presiones reduciendo sus costes. Por eso, es importante que las empresas busquen diferentes formas de operar los costes teniendo en cuenta todos sus recursos para lograr sus objetivos estratégicos.

Por eso, según un estudio realizado por la empresa Deloitte, destacamos las lecciones más importantes para reducir los costos y generar más valor a la empresa:

- La reducción estratégica de costos debe ser una iniciativa competitiva de toda la organización
- El objetivo de la reducción de costos empresariales es la creación de valor para el accionista.
- Muchas oportunidades de reducción de costos tienen consecuencias operativas y financieras de gran alcance, deseadas o no, que podrían afectar al área fiscal, inmobiliaria y contable.
- Reducir la complejidad, estandarizar los procesos de negocio y eliminar actividades redundantes.
- A medida que aumenta el número de productos, servicios, clientes y zonas geográficas, también crece la complejidad.
- la relación entre economías de escala y grado de reacción del mercado. Mantenga una predisposición a centralizar procesos como finanzas y tecnología.

- Aumente el control y elimine las actividades que generan poco valor.
- Desarrolle una cultura de concienciación sobre los costos.
- Los líderes deben apoyar las actividades de mejora a través del ciclo de vida del proyecto.
- Convertir su empresa en una organización más simple y más sencilla de gestionar.
- Utilizar un enfoque disciplinado y sistemático para la implementación, lo que se traduce en menores medidas drásticas de reducción.
- Crear un modelo de costes flexibles.

3.2.3. Características de los costos

Los costos deben de reunir 4 características fundamentales

3.2.3.1. Veracidad

Los costos han de ser objetivos y confiables y con una técnica correcta de determinación.

3.2.3.2. Comparabilidad

Los costos aislados son pocos comparables y sólo se utilizan en valuación de inventarios y para fijar los precios. Para tener seguridad de que los costos son estándar comparamos el costo anterior con el costo nuevo.

3.2.3.3. Utilidad

El sistema de costo ha de planearse de forma que sin faltar a los principios contables, rinde beneficios a la dirección y a la supervisión, antes que a los responsables de los departamentos administrativos.

3.2.3.4. Claridad

El contador de costos debe tener presente que no sólo trabaje para sí, sino que lo hace también para otros funcionarios que no tienen un amplio conocimiento de costos. Por esto tienen que esforzarse por presentar cifras de forma clara y comprensiva.

3.2.4. Tipos de costos

3.2.4.1. Según el área donde se consume:

Costos de producción: se conforman a partir del proceso mediante el cual la materia prima se convierte en un producto finalizado.

Costos de distribución: son aquellos generados como consecuencia de trasladar el producto finalizado hacia el consumidor.

Costos de administración: más conocidos como gastos, este tipo de costos tienen su origen los sectores administrativos de una empresa u organización.

Costos de financiamiento: los costos de financiamiento se constituyen como un producto de la utilización de recursos de capital.

3.2.4.2. De acuerdo al control que se tenga sobre su consumo:

Costos controlables: se denominan de esta manera debido a que surgen como resultado de una decisión deliberada por parte de los niveles jerárquicos superiores de una empresa. por ejemplo: el aumento en la cantidad de personal.

Costos no controlables: de modo contrario, sobre estos costos no se tiene autoridad alguna. Por ejemplo, el pago del alquiler de las oficinas utilizadas.

3.2.4.3. Según su identificación:

Costos directos: está conformado por aquellos costos susceptibles de identificación con el bien o servicio ofrecido por la empresa. Por ejemplo, los costos relacionados con los materiales directos para la construcción del producto.

Costos indirectos: no se pueden identificar con un producto determinado, sino que su total es conocido para una serie de productos.

3.2.4.4. De acuerdo a la etapa en que se calculan:

Costos históricos: se refiere a los costos producidos durante una etapa previa, pasada.

Costos predeterminados: estos son usados con el objeto de confeccionar presupuestos y son calculados a partir de procedimientos estadísticos.

3.2.4.5. Según el comportamiento:

Costos fijos: reciben esta denominación debido a que son costos que se mantienen constantes a lo largo de un período específico. es decir, que la cantidad de producción realizada, o los materiales utilizados no tendrán

injerencia a la hora de calcularlos. Un costo fijo de una empresa es, por ejemplo, la luz gastada en las oficinas de la misma.

Costos variables: como su nombre lo indica, esta clase de costos varía de acuerdo al volumen de producción realizado. Mientras mayor sea éste, más elevado será el costo variable. (3)

3.3. Servicio de alimentación en hospitales

Un servicio de alimentación tiene como objetivo abastecer de alimentos a las distintas áreas que componen un hospital. Esto comprende el área clínica el cual abarca la sala de internados y consultorios externos, por otro lado, el área de producción y por último el área de programática la cual tendrá diferentes modalidades dependiendo de ser una entidad privada o pública. La interrelación que debe darse con los distintos servicios que componen un centro asistencial comprende las siguientes áreas:

Todas estas áreas tienen una participación directa o indirecta lo cual definirá la calidad del producto final. La misión final de este sistema de Asistencia será satisfacer las necesidades nutritivas para los pacientes internados y el personal encargado ya sea manteniendo o recuperando el estado normal de nutrición.

3.3.1. Calidad del servicio

Por un lado es preciso definir las características de cada centro asistencial de este modo podremos hacer un análisis y luego elaborar un esquema de trabajo.

3.3.2. Puntos de análisis del centro asistencial

Tipo de centro asistencial: por un lado analizar su dependencia si es del estado o privado y por otro lado analizar el tipo de asistencia que realizará ya sea para pacientes agudos, crónicos o especializados.

Número de camas disponibles y el porcentaje ocupacional

Considerar el tipo de patología más frecuente

3.3.3. Puntos de análisis para el servicio de alimentación

Ubicación del área de producción y sede del servicio de alimentación, aquí se tendrá que evaluar la distancia que mantiene con las áreas de accesos para proveedores, el personal los comedores y las salas de internación.

Se tendrá en cuenta la organización espacial la cual deberá de ser suficiente y no justa para garantizar una correcta manipulación por parte del personal el cual deberá ser controlado y capacitado constantemente

Organización del área técnica y administrativa la cual tendrá que definir el tipo de alimentación que será brindada. La misma estará a cargo de conseguir proveedores que ofrezcan productos de una buena calidad y a bajo costo.

Manejo del capital y presupuesto disponible, una vez definido esto será de suma importancia establecer una política de compras que garantice alimentos hasta en los casos de urgencia. Se determinara la cantidad y tipo de alimentos a ser comprados teniendo en cuenta el espacio disponible para su conservación.

En cuanto al sistema de distribución de alimentos será importante tener en cuenta los equipos disponibles y la cantidad de personal disponible para su distribución.

3.3.4. Planificación del servicio

Una vez analizados todos los puntos detallados, la tarea será de elaborar un programa de menú que deberá considerar lo siguiente:

Determinar los grupos biológicos y especificar los requerimientos para cada uno.

Coordinar con el área médica para confeccionar un manual de dietas el cual deberá de ser respetado por todo el equipo interdisciplinario que trabaja conjuntamente

Establecer estándares de ingredientes y elaboración para cada plato, indicando su forma de cocción, equipos necesarios, tiempo de preparación y formas de servicio.

Por último establecer el costo de la alimentación planificada para cada tipo de régimen.

3.3.5. El control como punto final

Es el punto más importante ya que sin este procedimiento el servicio solo irá en decadencia. Establecer estándares de calidad, determinando las normas y procedimientos cumpliendo con las normas de higiene y seguridad garantizará

que el producto final será de buen provecho para el consumidor y esto solo se logra controlando cada etapa de elaboración es decir con el trabajo conjunto de cada área lo cual hará posible satisfacer finalmente las necesidades nutritivas del paciente y personal encargado del hospital. (4)

3.3.6. Gestión Administrativa, Económica y Financiera

Una de las principales responsabilidades del director de un hospital es velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución plasmados en programas actividades y tareas para periodos anuales y fiscales. Esta labor la desarrolla mediante una gestión administrativa que busca acertar en las predicciones de un futuro con variables inciertas. De otra parte, para cumplir con los programas de salud, se hace indispensable ejecutar una cantidad de gastos que se respaldan con los ingresos en dinero tanto de origen gubernamental como de origen privado. Todo ello se planea, desarrolla y controla a través de un presupuesto con los ingresos y de gastos que luego de aprobado, se continúa con las gestiones para obtener los ingresos y medir los costos y gastos.

En esta forma, la contabilidad que se lleva en el hospital se plasma en resúmenes de resultados monetarios en dos informes principales que son el Balance general y el Estado de resultados.

3.3.7. Presupuesto

Un presupuesto es simplemente un plan financiero. El presupuesto hospitalario presenta en detalle la forma como los fondos a obtener se gastaran en la nómina

del personal, la compra de elementos de consumo, los bienes duraderos y el capital, así como también la forma y el origen de donde provendrán los diferentes dineros para efectuar los gastos. De esta forma, el presupuesto sirve, tanto para establecer los límites a los gastos y darle contenido a los planes y programas de la institución, como para ejercer control sobre los diferentes departamentos o programas mediante la medición de logros obtenidos. El presupuesto visto de esta forma, es una herramienta de administración usada para planear, ejecutar, controlar y coordinar.

3.3.8. Concepto sobre los costos

3.3.8.1. Costos fijos

Son aquellos que no varían con la producción y son constantes e independientes de la eficiencia de la gestión hospitalaria, el pago por los servicios de energía eléctrica, agua etc. Obviamente, el costo fijo por unidad de producción disminuye cuando aumenta la producción.

3.3.8.2. Costos variables

Son aquellos que varían en forma proporcional con los cambios de producción o actividad, el costo de las vacunas aumenta en la misma proporción que aumentan los pacientes.

3.3.8.3. Costos semivariables

Son los que cambian en el mismo sentido en que cambia la producción de los servicios pero no en forma exactamente proporcional.

3.3.8.4. Costo promedio

Es igual al costo total dividido por el número de unidades producidas.

3.3.9. Elementos del costo de producción

Los elementos que forman parte del costo de producción son los siguientes:

3.3.9.1. Materia Prima Directa

Es el material o materiales sobre los cuales se realiza la transformación, se identifican plenamente con el producto elaborado. Ejemplo en la industria textil el algodón.

3.3.9.2. Mano de Obra Directa

Es el salario que se les paga a los trabajadores que intervienen directamente en el proceso de fabricación del producto. Ejemplo pagar obreros de planta.

3.3.9.3. Costos Indirectos de Fabricación

Esta constituido los siguientes elementos:

3.3.9.3.1. Materiales Indirectos

Se denomina también materia prima Directa o Materiales y Suministros. Son los materiales utilizados en el proceso productivo que no se identifican plenamente con el producto, por lo tanto no son fácilmente medibles y cuantificables; requieren ser calculados de acuerdo a una base de distribución específica. Ejemplo suministros de fábrica tales como: combustibles, cartones para embalaje envase etc.

3.3.9.3.2. Mano de Obra Indirecta

Es el sueldo o salario que se paga al personal que no intervienen directamente en la fabricación del producto, pero sirve de apoyo indispensable en el proceso productivo. Ejemplo pago a los supervisores de planta, pago a personal de mantenimiento, etc.

3.3.9.3.3. Otros Costos Indirectos

Son los egresos que se realizan por concepto de servicios correspondientes a la planta tales como: seguros, arriendos, teléfono, agua, luz, etc. También forma parte de este grupo la depreciación de los activos fijos de planta y la amortización de los gastos de instalación de la planta.

3.4. Control de los alimentos

Los alimentos constituyen, para la gran mayoría de los servicios de alimentación, el rubro principal de gastos controlables y el que está más sujeto a fluctuaciones de precios. No es posible formular una norma general acerca de cuánto debe ser el gasto por concepto de alimentos en los servicios en los servicios de alimentación, pues dicho gasto depende de distintos factores, como: tipo de servicio, clase de menú, número y tipo de usuarios. Incluso dentro de un mismo tipo de servicio, estos tipos varían grandemente.

El control de costos de alimentos se logra mediante el manejo adecuado del producto (planeación de menús del subsistema de mercadeo) y de los subsistemas operativos: compras, suministros, producción y servicio.

3.4.1. Planeación de menús

Es el primero y quizás el paso más importante en el control de costos de los alimentos. Esto es obvio, pues la decisión acerca de lo que se va a servir, en que cantidades y con qué procedimientos, determina, en gran medida, cual va a ser el costo de alimentación suministrada. De allí la importancia que tiene realizar esta actividad con todo el cuidado que sea necesario, basándose en:

- Investigaciones de mercado
- Análisis de rendimiento y de valor
- Recetas y porciones estandarizadas
- Costo de las recetas y disponibilidad de los productos
- Evaluación de la popularidad de las preparaciones

Aunque la planeación de los menús se haya hecho muy cuidadosamente, debe ajustarse diariamente de acuerdo con el inventario disponible y las condiciones locales del mercado. El derroche y los desperdicios solo pueden evitarse mediante la utilización de los suministros a mano, que ayuda a mantener los costos bajo control, al mismo tiempo que asegura la variedad y aceptación de los menús.

3.4.2. Subsistema de compras

El programa de menús determina que producto se ajusta a las necesidades y deseos de los usuarios, así como el presupuesto de la organización. Le compete entonces al subsistema de compras de que dicho producto si es el adecuado

para esas necesidades y deseos. Por lo tanto la gestión de compras es una de las áreas de responsabilidad que más requiere de control y de la implementación de costos. Todo el proceso de compra tiende a garantizar la cantidad y calidad de productos deseados la cual, a su vez, conduce a controlar costos. Dicho proceso comprende determinar:

- Qué comprar → calidad
- Cuánto comprar → cantidad
- Cuándo comprar → conservación de cantidad y calidad
- A quién comprar → calidad y cantidad
- Cómo comprar → calidad y cantidad

Entre los aspectos más importantes a tener en cuenta en el subsistema y que van a incidir en mayor forma en el control de costos, están:

Un conocimiento adecuado de mercado.

Las listas de especificaciones de productos que determinan los estándares de los mismos.

Los análisis de rendimiento de valor.

IV. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORIZACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Tuvo una duración de seis meses aproximadamente.

B. VARIABLES

1. Identificación

Dependiente

Servicio de Almuerzos

Independientes

Costo de alimentos

1. Operacionalización

VARIABLE	CATEGORÍA ESCALA	INDICADOR
Servicio de Almuerzos	Rango de Horarios	Número de personas que utilizan el servicio por día
Costo de Alimentos	<p>Compra de Alimentos</p> <p>Costeo de recetas estándar</p>	<p>Qué</p> <p>Cuando</p> <p>Cuánto</p> <p>Sopa</p> <p>Plato Fuerte</p> <p>Postre</p> <p>Bebida</p>

C. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptivo no experimental de corte transversal.

D. POBLACIÓN, MUESTRA O GRUPOS DE ESTUDIO

El trabajo de investigación se realizó a los médicos, internos, auxiliar de enfermería en el "Hospital del IESS" de la ciudad de Riobamba que suman un total de 50 personas.

PERSONAL	NÚMERO DE PERSONAS
Médicos	10
Internos	15
Auxiliar de enfermería	25
TOTAL	50

Se trabajó del total de la población con el método del censo debido a la toma reducida de la muestra.

E. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se utilizarán serán:

- a. Diseño de un cuestionario para establecer la situación real de gestión de costos para la materia prima.
- b. Análisis de los resultados obtenidos.
- c. Determinar la necesidad de estructurar procesos para el control de costos.
- d. Determinar modelos de gestión idóneos en cuanto al control de costos para materia prima.
- e. Diseño del modelo según los elementos del costo.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

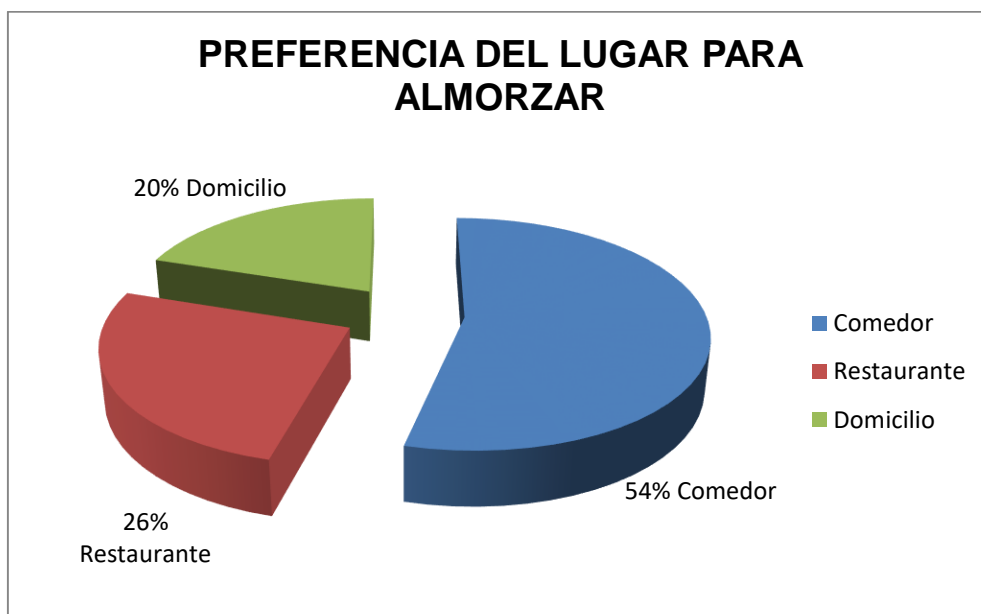
Pregunta 1: ¿A la hora del almuerzo dónde prefiere asistir?

TABLA # 1

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Comedor IESS	27	54 %
Restaurante	13	26 %
Domicilio	10	20 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 1



Análisis

A la hora de escoger el establecimiento en el cual se va a servir el almuerzo, existen factores determinantes como son la distancia del trabajo al establecimiento de alimentos y bebidas, la calidad y cantidad que se sirven en los restaurantes, la distancia que existe del lugar de trabajo al domicilio, el precio también influye para escoger el lugar.

Muchas de las veces las personas eligen almorzar en el lugar de trabajo debido a que el tiempo que tienen para salir al almuerzo es corto y esto les genera un gasto adicional en transporte.

En el caso del personal médico que labora en el hospital IESS de la ciudad de Riobamba el 54% de la población encuestada indica que prefiere asistir al almuerzo en el comedor IESS, mientras que el 26% responde que preferiría asistir a un restaurante, y el 20% de los encuestados se dirigen a su domicilio.

Estos resultados favorecen al comedor IESS debido a que más de la mitad del personal médico afirma que prefiere asistir al comedor por estar laborando en el mismo lugar. Sin embargo es necesario prestar atención, sobre todo al 26% de los encuestados que prefieren salir a comer en restaurante, ya que pueden ser múltiples factores como servicio, presentación, cantidad, calidad, ambiente, precio; que influyen para que prefieran un lugar u otro.

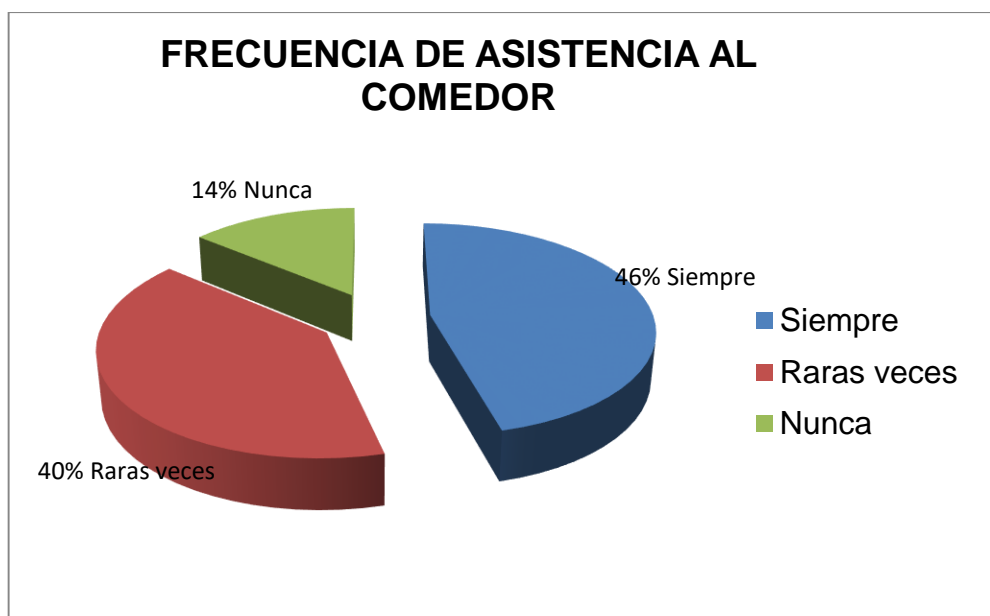
Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia asiste al comedor del IESS?

TABLA # 2

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Siempre	23	46 %
Raras veces	20	40 %
Nunca	7	14 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 2



Análisis

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social posee un comedor amplio para facilitar el servicio de alimentación al personal médico, enfermeras, internos, auxiliares de enfermería y de esta manera brindar preparaciones nutritivas a todo el personal.

Un comedor en el mismo lugar de trabajo es de suma importancia ya que el personal que labora en el mismo y que generalmente no cuenta con suficiente tiempo para dedicar al almuerzo o dirigirse a sus domicilios prefieren quedarse

o contar con este servicio lo que les permite muchas de las veces ahorrar tiempo y dinero, a su vez se puede compartir un momento ameno entre compañeros de trabajo.

En el caso del personal médico que labora en el hospital IESS de la ciudad de Riobamba el 46% del total de la población encuestada responde que siempre asiste con frecuencia al comedor, mientras que el 40% nos dice que pocas veces frecuenta el comedor del hospital y el 14% restante que es el porcentaje más bajo se pronuncia y dice que nunca asiste con frecuencia al comedor.

Los resultados obtenidos nos dan a conocer que casi la mitad de los encuestados del personal médico asiste al comedor con frecuencia a la hora del almuerzo. Pero hay un 40% de los encuestados que no frecuentan el comedor están asistiendo a otro establecimiento de alimentos y bebidas o se dirigen a su domicilio, ocasionando un desperdicio en la comida y así una pérdida económica.

Es por eso que se desea realizar una gestión del costo de alimentos para el servicio de almuerzos y de esta manera aprovechar al máximo el presupuesto otorgado para este fin.

Pregunta 3: ¿Cómo califica el servicio de almuerzos?

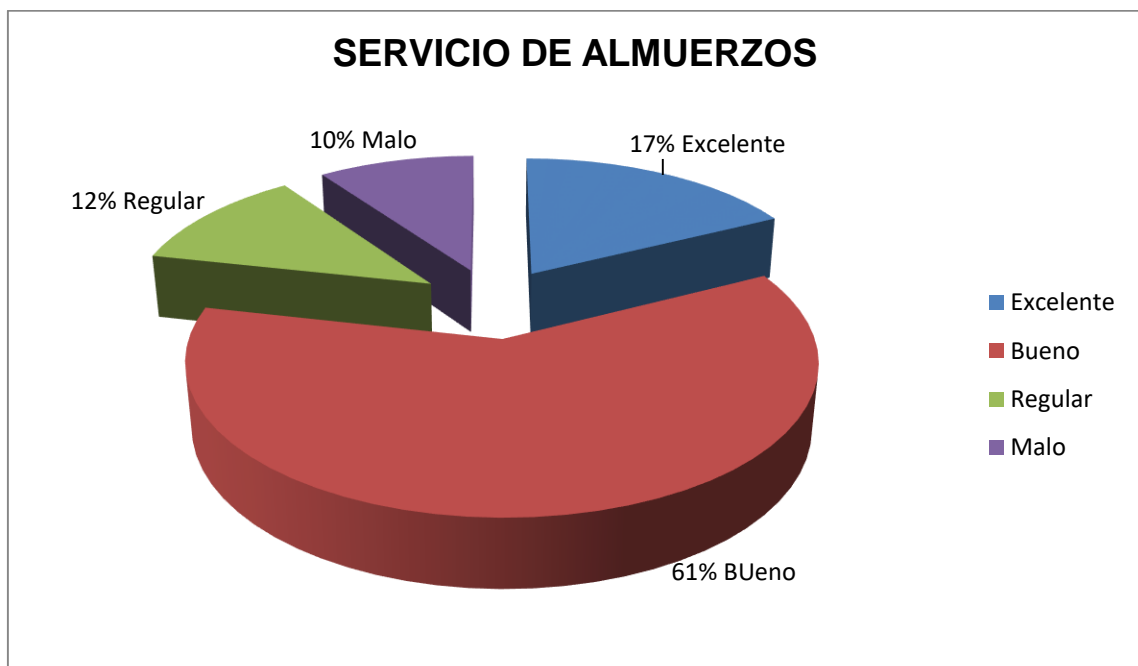
TABLA # 3

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Excelente	9	17 %

Bueno	31	61 %
Regular	6	12 %
Malo	5	10 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 3



Análisis

En

establecimientos de alimentos y bebidas sean estos hoteles, restaurantes, cafeterías, hospitales, cada día deben ser mejores, la forma en la que se los atiende, la cortesía con que se lo haga, la disponibilidad que se tenga, la seguridad con que se atienda a los clientes va a estar muy ligado con la calidad del servicio que se está ofreciendo.

Es por esto que es de suma importancia manejar un servicio de calidad y acorde a las necesidades de los clientes, para ello se debe tener personal capacitado

en técnicas del servicio al cliente, ya que la gente asiste a un establecimiento donde reciba un excelente servicio.

En el caso del comedor IESS el personal encuestado responde en un 17% que el servicio es excelente, el 61% responde que el servicio es bueno, mientras que el 12% responde que es un servicio regular y por último el 10% restante contesta que el servicio es malo.

Con estos resultados podemos evidenciar que existen ciertas falencias en el servicio de almuerzos, ya que la mayor parte del personal califica como bueno y no excelente, una de las razones por las cuales el personal encuestado no está satisfecho con el servicio podría ser la forma de servir el almuerzo ya que este consiste en que cada persona retira y la bandeja y se dirige a la mesa y de igual manera, al finalizar coloca la bandeja utilizada en un lugar específico.

Pregunta 4: ¿Está satisfecho con la cantidad que le sirven en el almuerzo?

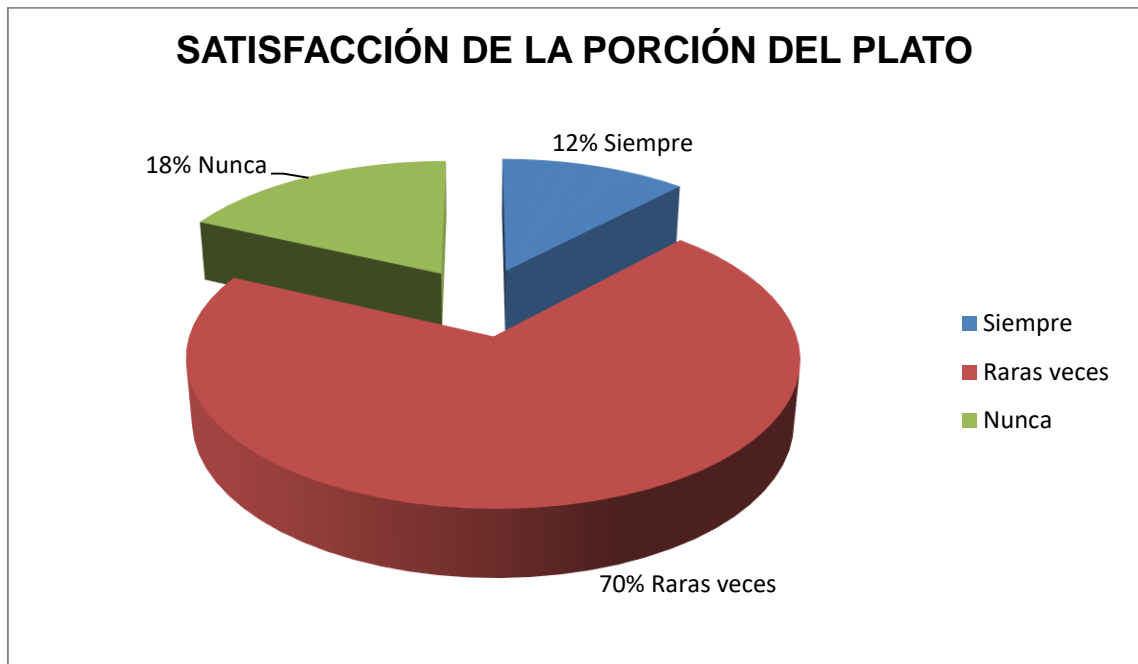
TABLA # 4

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Siempre	6	12 %
Raras veces	35	70 %

Nunca	9	18 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 4



Análisis

La cantidad que se sirve en el almuerzo significa la cantidad servida al cliente por un precio de venta fijo, este es el más valioso estándar que un establecimiento debe fijar o establecer, manteniendo la calidad y cantidad constante.

En ocasiones la cantidad que sirven en otros establecimientos también es un factor determinante al momento de ganar clientes ya que mucha de las personas tiene preferencia a la cantidad que la calidad.

En el hospital del IESS al momento de preparar los alimentos y a la hora de servir la cantidad debe ser justa y equilibrada para cada persona que ingresa al comedor.

En el comedor IESS del total del personal encuestado el 12% responde que está satisfecho con la cantidad que se sirven en el almuerzo, mientras que el 70% que es el porcentaje más alto nos dice que raras veces la cantidad les satisface y el restante 8% nos dice que nunca están satisfechos con la cantidad.

Con estos resultados podemos evidenciar que la mayor parte del personal médico que acude al comedor del hospital del IESS no se siente satisfecho con la cantidad servida, uno de los factores que causan las porciones reducidas en el momento de servir la comida es el costo que cada plato genera a la institución. Para evitar la desigualdad o la falta de estandarización de cantidades por persona es importante gestionar adecuadamente el costo de alimentos.

Pregunta 5: ¿Cómo califica el sabor de las preparaciones del comedor IESS?

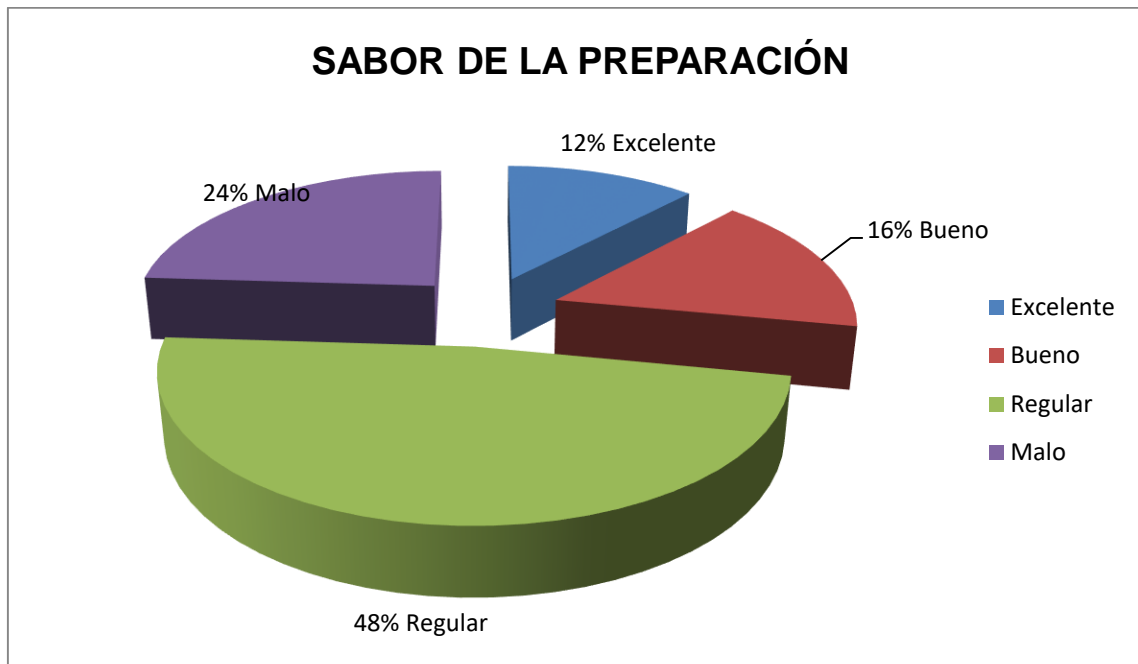
TABLA # 5

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Excelente	6	12 %
Bueno	8	16 %
Regular	24	48 %

Malo	12	24 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 5



Análisis

Las personas que acuden a establecimientos de alimentos y bebidas despiertan sentidos como el olfato y la vista, siendo estos, influencia para que las distintas preparaciones sean degustadas despertando el sentido del gusto. En hoteles, restaurantes, cafeterías, hospitales uno de los elementos sobresalientes es el sabor.

En el comedor del IESS los resultados que se logró obtener al encuestar al personal médico que se sirven los almuerzos fueron el 12% excelente, el 16%

respondió que el sabor de las preparaciones es bueno mientras que el 48% dice que el sabor es regular y el restante 24% indica que es malo.

Los resultados obtenidos nos dan a conocer que el sabor de las preparaciones no es agradable para todo el personal que labora en esta institución y este problema mucha de las veces se debe a la falta de ingredientes o a su vez a la no estandarización de recetas las cuales son preparadas por distintas personas en el transcurso de los turnos diarios o jornadas laborales.

En el comedor del hospital IESS no realizan de manera adecuada las preparaciones y esta a su vez es otro de los factores que influye a que parte del personal médico deje de asistir al comedor y prefiera otro lugar.

Pregunta 6: ¿Cómo califica la presentación de los platos que se sirven en el comedor?

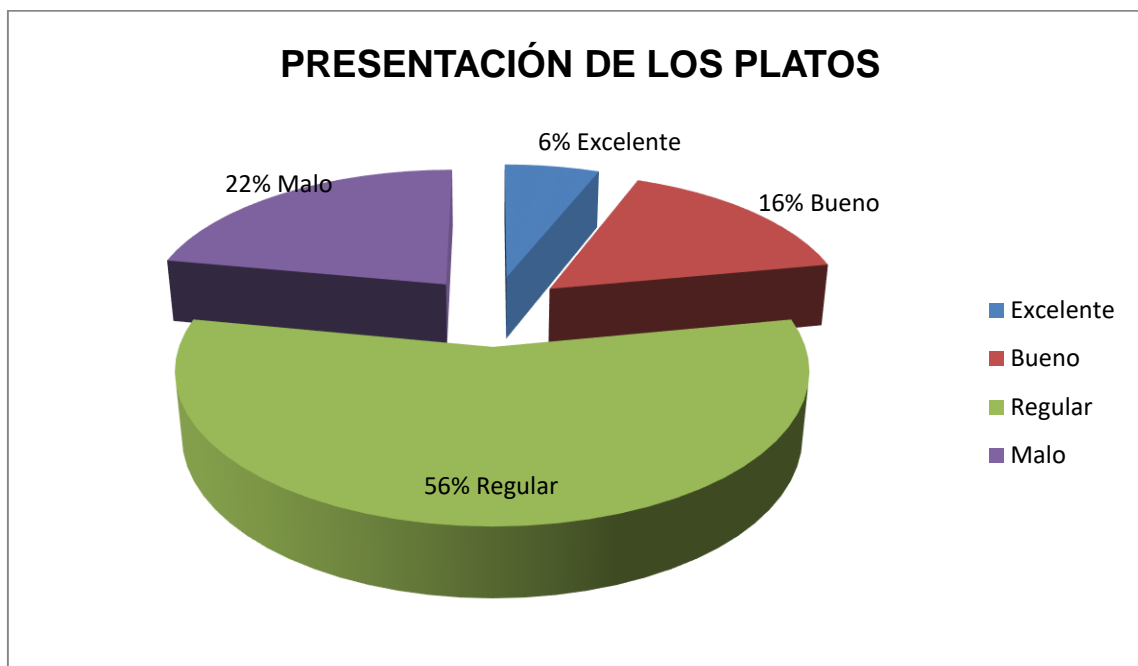
TABLA # 6

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Excelente	3	6 %

Bueno	8	16%
Regular	28	56%
Malo	11	22%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 6



Análisis

En

establecimientos de alimentos y bebidas es muy importante la presentación de las preparaciones que se sirven, la forma en la cual se proyecta belleza y estilo al plato utilizando técnicas adecuadas y a su vez obtener preparaciones con la cantidad apropiada, de la mejor calidad y presentación posible.

En el comedor del IESS después de realizar la encuesta el personal médico se registró los siguientes resultados el 6% respondió que la presentación de los

platos es excelente, el 16% dice que la presentación es buena, en cambio el 56% opina que es regular, mientras que el 22% restante manifiesta que es malo.

Después de obtener los resultados, se puede indicar que para el personal médico que labora en el IESS no es de agrado la presentación de los platos que se sirve ya que lo describen como regular por lo que es importante no descuidar este aspecto que podría ayudar a que más personal médico acuda al servicio de almuerzos.

En el hospital del IESS no priorizan la presentación o imagen de los platos que sirven al personal médico. El personal que realiza las distintas preparaciones ha descuidado este factor muy importante, el cual despierta los sentidos que influyen el consumo en el comedor.

Pregunta 7: ¿El ambiente del comedor al momento de servirse los alimentos es.....?

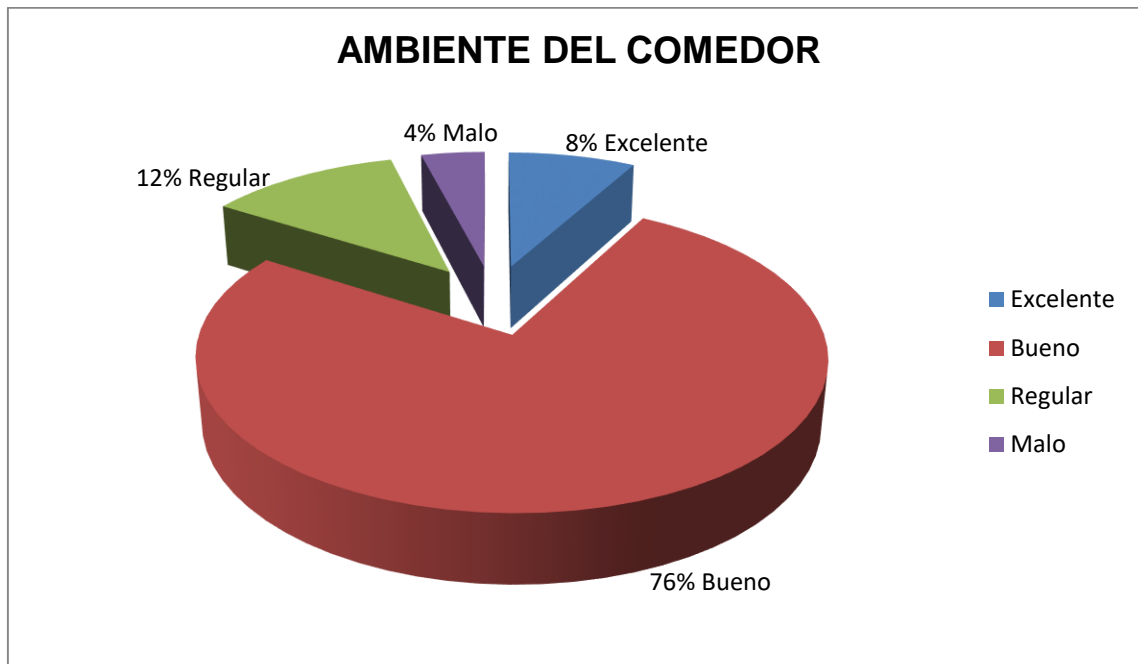
TABLA # 7

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Excelente	4	8 %
Bueno	38	76 %
Regular	6	12 %

Malo	2	4 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 7



Análisis

Los

establecimientos de alimentos y bebidas deben combinar la ubicación, buena atención al cliente, iluminación adecuada, decoración combinando los colores no deben ser muy intensos, volumen de la música o televisión moderada, la distribución correcta de las mesas todos estos aspectos van adquiriendo mayor relevancia en crear un ambiente que influya en el comportamiento del consumidor.

En los distintos establecimientos de alimentos y bebidas incluyen como parte de su servicio al cliente, aspectos importantes como sillas y mesas que proyectan

elegancia y confort, un lugar donde hablar o hacer negocios y atención adecuada.

En el hospital IESS después de realizar la encuesta al personal médico se registró los siguientes datos el 8% del total de la población respondió que el ambiente del comedor es excelente, el 76% que es el porcentaje más alto nos dice que el ambiente del comedor es bueno, el 12% opina que es regular, mientras que el 4% restante nos dicen que es malo.

Con estos resultados es claro darse cuenta que el personal médico que labora en este hospital no está muy contento con el ambiente del comedor y esto se debe a que no prestan atención en darle otra imagen o adecuar de mejor manera para influir en un ambiente más agradable para el personal médico.

Pregunta 8: ¿Al ingresar al comedor IESS el lugar está en buenas condiciones de limpieza?

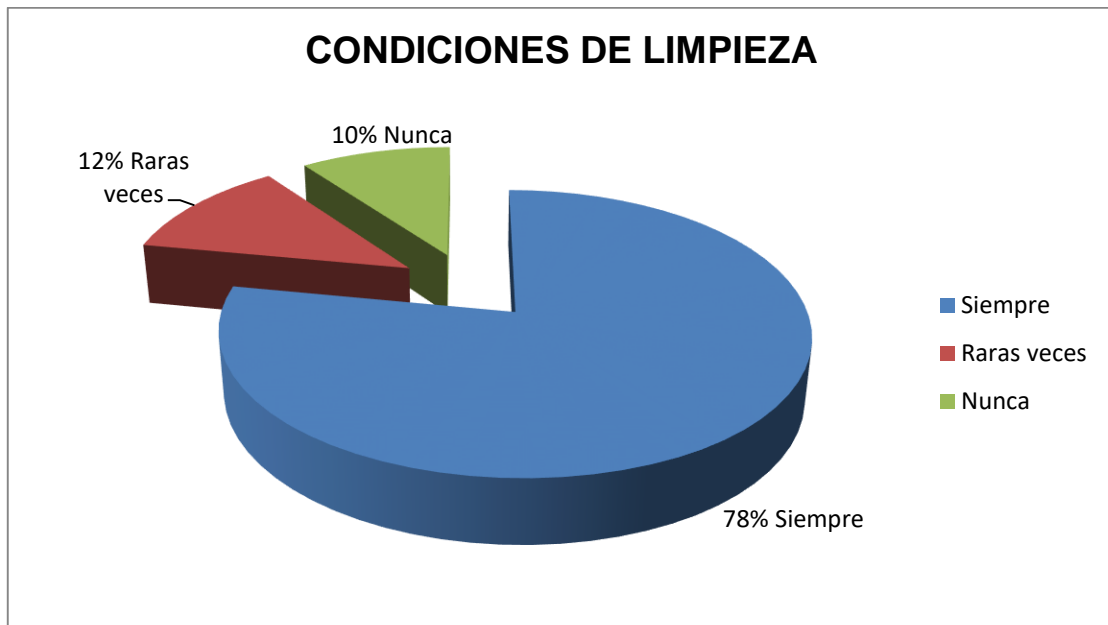
TABLA # 8

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Siempre	39	78 %
Raras veces	6	12 %

Nunca	5	10 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 8



Análisis

La

limpieza en establecimientos de alimentos y bebidas es uno de los requisitos que se debe cumplir, manteniendo las normas de higiene para mantener a los clientes satisfechos y sin ningún tipo de riesgo para su salud.

En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se trabaja con varios pacientes a diario, es por ello que cuentan con personal que se dedica a desinfectar cada área del hospital y una de ellas es la cocina que es un lugar donde la higiene debe predominar siempre, además el personal realiza la limpieza con la ayuda de equipos específicos para esta actividad y variedad de productos para tener limpio y libre de agentes contaminantes.

Una vez encuestados el personal médico que labora en el hospital IESS de la ciudad de Riobamba el 78% de la población encuestada indica que al ingresar al comedor el lugar siempre está en buenas condiciones de limpieza, mientras que el 12% responde que raras veces el comedor está limpio y el 10% de la población encuestada que es el porcentaje más bajo nos dice que nunca encuentra el lugar en buenas condiciones de limpieza.

Los resultados obtenidos muestran que el personal médico que asiste al comedor IESS encuentra limpio y en óptimas condiciones de higiene esto se debe a que la limpieza se la realiza a diario para evitar contaminación por virus o plagas que puedan desarrollarse, sin embargo no hay que descuidar ciertas horas de mayor frecuencia aspectos de limpieza donde debe predominar más, con el fin de mejorar o reducir al máximo el porcentaje de encuestados que no están de acuerdo con la limpieza de la Institución.

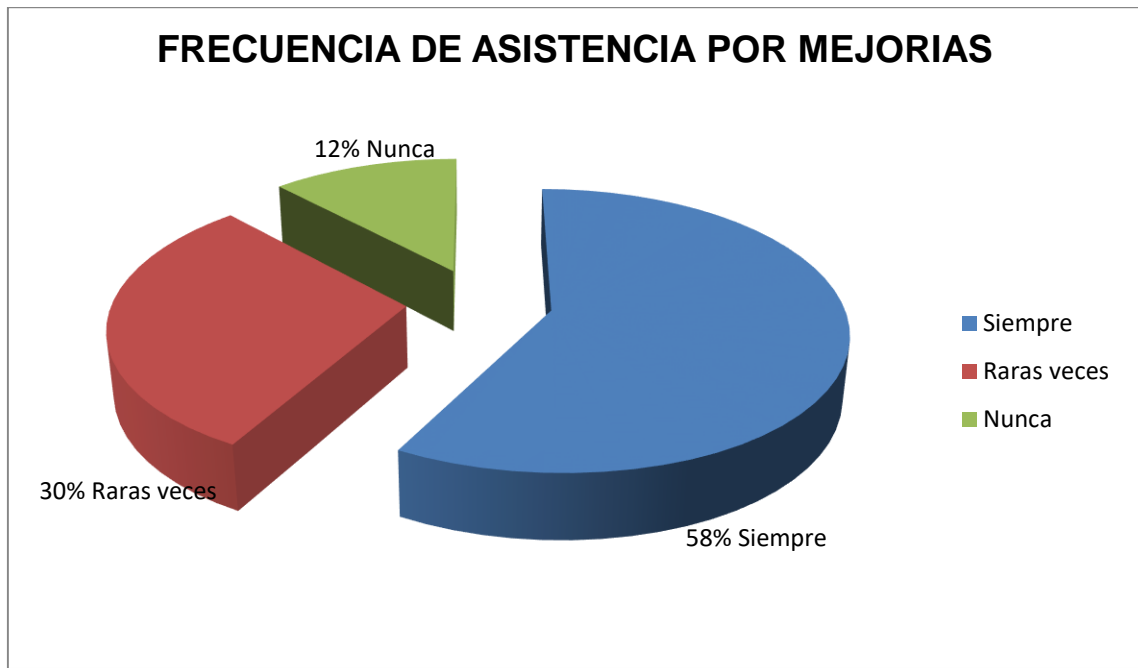
Pregunta 9: ¿Si se mejora la preparación, porción y presentación de los platos ofertados en el comedor IESS, con qué frecuencia asistiría?

TABLA # 9

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Siempre	29	58 %
Raras veces	15	30 %
Nunca	6	12 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 9



Análisis

En establecimiento de alimentos y bebidas los clientes muchas de las veces conocen los alimentos antes de consumirlos sobre todos aquellos que son frecuentes. Uno de los aspectos más importantes para estos establecimientos es justamente mejorar continuamente para brindar un mejor servicio a sus clientes.

El personal que acude al comedor del hospital IESS toma en cuenta que los menús que se sirven a diario depende de cómo lo planifiquen los nutricionistas, los platos constan de sopa, plato principal (arroz con carne, pollo, pescado, otros), ensalada, jugo y postre y por ende indican la porción que se debe servir

por persona y la forma de presentar el plato es de acuerdo al utensilio que utilicen.

En el comedor del hospital IESS de la ciudad de Riobamba el 58% de la población encuestada responde que siempre asistiría si se mejora la preparación, porción y presentación de los platos, mientras que el 30% del total de la población encuestada nos dice que raras veces asistiría al comedor y el restante 12% que es el porcentaje más bajo responde que nunca asistiría a pesar de mejorar los platos ofertados en el comedor del hospital.

Después de obtener los resultados se puede evidenciar que la mayor parte del personal médico asistiría con más frecuencia al comedor siempre y cuando se mejore la preparación y presentación de los alimentos, así como la porción servida.

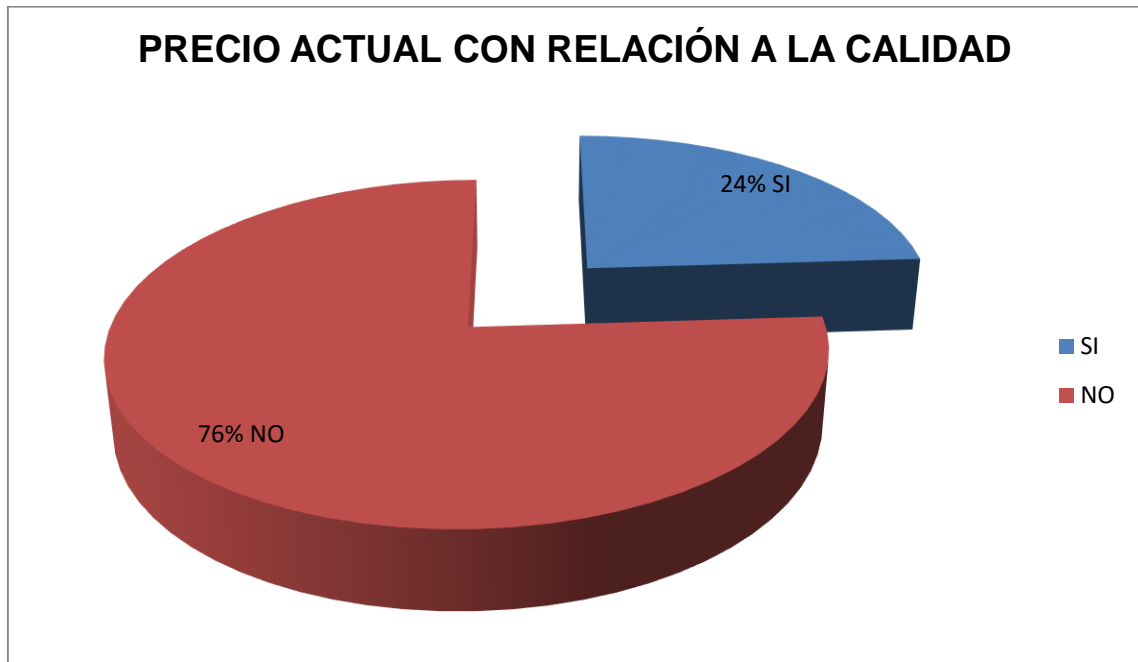
Pregunta 10: ¿Está de acuerdo con el precio actual de los almuerzos en relación a la calidad del mismo?

TABLA # 10

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Si	12	24 %
No	38	76 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 10



Análisis

Los distintos platos a servir en un establecimiento de alimentos y bebidas exigen la fijación de un precio de venta que permita cubrir todos los gastos asignados en su elaboración y a su vez debe estar ligado con la calidad, ya que el cliente paga no solo por la comida sino también por el trabajo que se dedica a la preparación.

El personal médico que asiste al comedor del hospital IESS para servirse los almuerzos que generalmente pagan de su salario de acuerdo a la frecuencia de su asistencia y a su vez lo hacen tomando en cuenta que el valor del almuerzo es alto a diferencia de los restaurantes que rodean al hospital.

Luego de realizar la encuesta al personal médico obtuvimos los siguientes datos el 24% que es el porcentaje más bajo nos dice que si está dispuesto a pagar el precio actual del almuerzo, mientras que el 76% que es el porcentaje más alto responde que no pagaría el precio actual mostrando estar en desacuerdo.

Estos resultados son desfavorables para el comedor del hospital ya que más de la mitad del personal médico no siente la relación del precio con la calidad de los almuerzos, dando a conocer la disconformidad de la mayor parte de los encuestados al no querer pagar por el precio actual del almuerzo, y esto no se debe a que no tengan la posibilidad económica de pagar este valor elevado de los alimentos, ya que gastaran si se les sirve almuerzos que estén acorde a la calidad del plato.

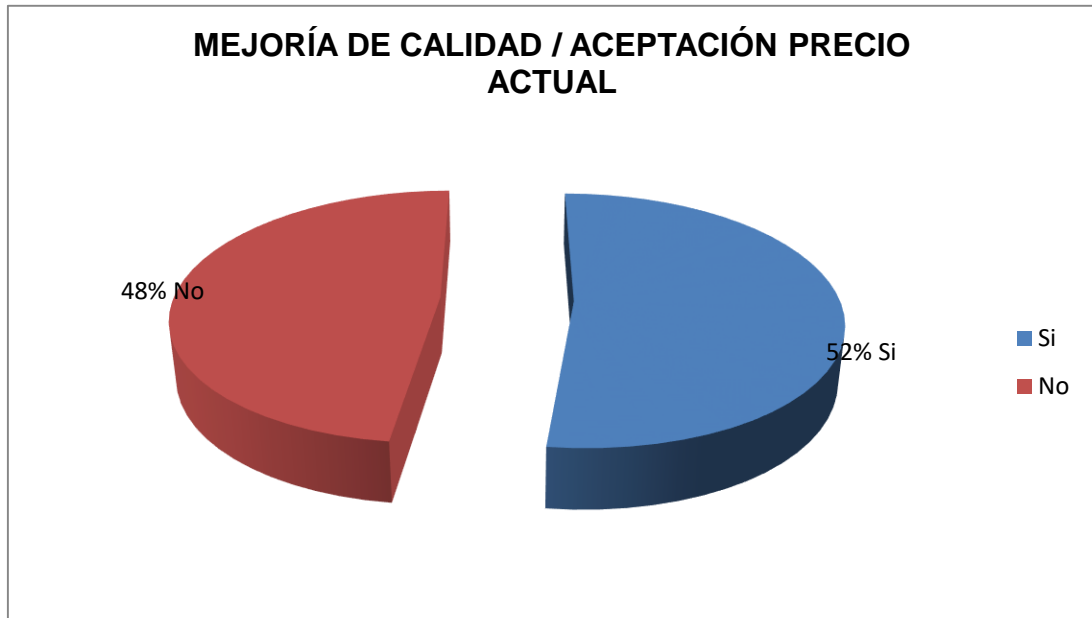
Pregunta 11: ¿Si se mejora la calidad de las preparaciones estaría dispuesto a pagar el precio actual?

TABLA # 11

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Si	26	52 %
No	24	48 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 11



Análisis

En muchos establecimientos de alimentos y bebidas se debe garantizar la calidad e inocuidad de las preparaciones, promoviendo un adecuado sistema de procesamiento y de costo, con el objetivo que los consumidores tengan mejor percepción de las preparaciones, pues el éxito de un restaurante y de un buen platillo es la calidad.

En el caso del comedor IESS después de realizar la encuesta al personal médico se registró los siguientes datos: el 52% responde que si se mejora la calidad de las preparaciones si pagarían el precio actual, mientras el 48% dice que a pesar de mejorarse las preparaciones no pagarían el precio actual.

Según los resultados obtenidos se puede decir que a pesar de mejorar la calidad en las preparaciones la mitad de los encuestados no están dispuestos a pagar

el precio actual debido a que consideran que el precio es muy alto en relación a otros establecimientos cercanos.

Las instituciones facilitan el servicio de alimentación a sus trabajadores como parte de los beneficios que brinda, este servicio muchas de las veces no tiene ningún costo para los trabajadores, generalmente en hoteles y restaurantes. En el caso de los hospitales también proporcionan este servicio de alimentación para evitar el traslado a largas distancias de sus domicilios o pérdida de tiempo. En el caso del Hospital del IESS el almuerzo tiene un costo para los médicos y personal administrativo, sin embargo el precio de los almuerzos debe ser de preferencia bajo para que la mayor parte del personal acuda al comedor.

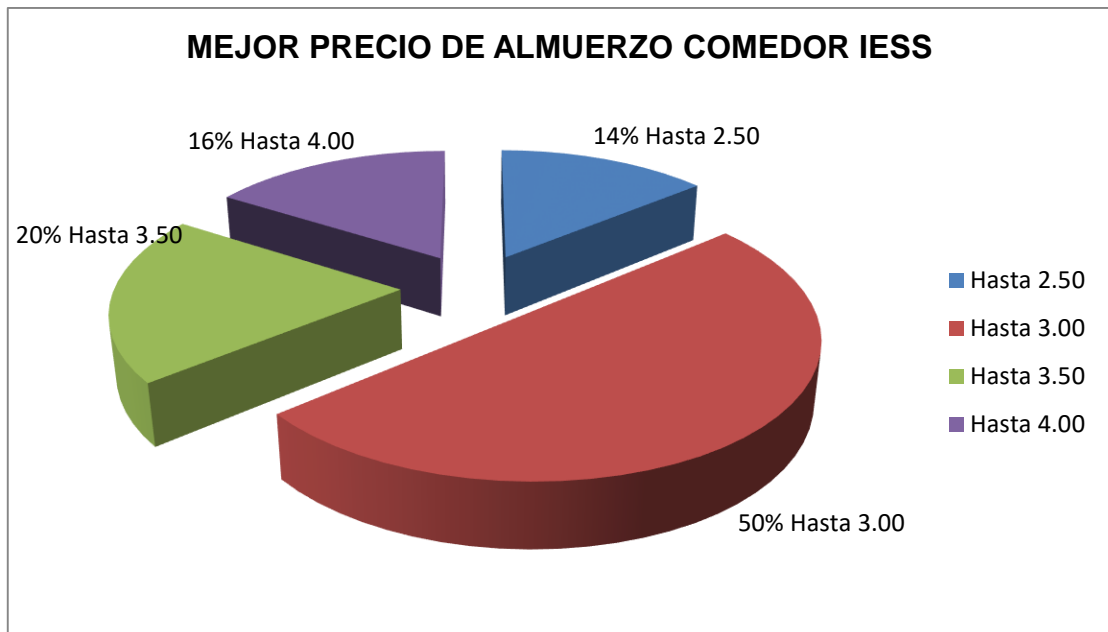
Pregunta 12: ¿Cuánto pagaría por el almuerzo que le sirven en el comedor del IESS?

TABLA # 12

DETALLE	# PERSONAS	PORCENTAJE
Hasta 2.50	7	14 %
Hasta 3.00	25	50 %
Hasta 3.50	10	20 %
Hasta 4.00	8	16 %
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta al personal del IESS.
Elaborado por: Maritza Guanangui

GRÁFICO # 12



Análisis

Los

clientes que acuden a establecimientos de alimentos y bebidas generalmente lo hacen porque buscan alimentarse fuera de casa y a su vez recibir un excelente servicio y producto de calidad. Así mismo las personas que por motivos laborales o personales exigen lo mismo en el lugar que tienen este servicio sea hoteles, restaurantes, hospitales u otros.

El precio de los productos que consumen los clientes, son aceptados a cambio de productos de calidad y un excelente servicio.

Existen establecimientos que manejan precios muy altos por los platos que ofertan, sin embargo justifican al entregar calidad de producto y excelencia en el servicio y atención al cliente, pero también hay establecimientos que no cumplen con estándares de calidad de producto ni servicio y sus precios son altos generando disgusto y desacuerdo en sus clientes.

En el comedor del hospital del IESS del total de la población encuestada se registró los siguientes datos el 14% responde que por el almuerzo que le sirven pagaría hasta 2.50 dólares, el 50% que es el porcentaje más alto nos dice pagaría hasta \$ 3.00, mientras el 20% se pronuncia y nos dice que pagaría hasta \$3.50, el 16% restante pagaría hasta 4.00 dólares que es el valor actual de los almuerzos del comedor.

Con estos resultados, se puede afirmar que la mayoría del personal encuestado no está de acuerdo con el precio actual de los almuerzos del IESS (\$4,00) y acceden a que el precio sea hasta \$3,00.

Para ello es necesario realizar un ajuste en el precio actual, tomando en cuenta el buen manejo de los costos de alimentos y bebidas.

5.1. ENTREVISTA

Pregunta 1: ¿Cree que el costo de los productos que recibe por parte de sus proveedores son adecuados?

Depende ya que con algunos de los proveedores si se maneja un costo adecuado, ya que al momento de recibir los productos realizamos un proceso de control verificando las normas y especificaciones, pero algunos otros manejan precios alto y eso se ve reflejado al momento de realizar el costeo de los alimentos para nuestras preparaciones y posterior decisión de precio de venta.

Así mismo cuando se necesita productos de urgencia por diferentes motivos, se obtienen productos a un costo muy alto.

Pregunta 2: ¿Realiza la planificación de menús de acuerdo al costo?

Se realiza una planificación intuitiva de acuerdo a las diferentes preparaciones que requieren tanto para las dietas como para los menús generales.

Pregunta 3: ¿Cree que el presupuesto que le otorgan es suficiente?

Sí, pero en ocasiones existe una falta de recursos económicos debido a que en la institución no se trabaja con un previo análisis de los requerimientos económicos de cada área.

Pregunta 4: ¿Conoce el promedio de cuántas personas por día utilizan el servicio de almuerzos?

Entre 30 y 35 personas, variando +/- 10

Pregunta 5: ¿Manejan inventarios de bodega y realizan el control de la rotación de productos?

Se realiza saldos cada semana. Adoptando el método PEPS para la utilización de productos perecederos y no perecederos.

Pregunta 6: ¿Al efectuar la compra de alimentos realiza una lista de los productos perecederos y no perecederos que necesita adquirir?

Se trabaja con diferentes proveedores para lo cual se realiza un acta de entrega-recepción de productos con la finalidad de llevar las existencias en bodega.

Análisis

De la entrevista que se realizó al Lic. Mario Andrade encargado del economato en el Hospital IESS, se encontraron ciertas falencias como: el costo de sus proveedores en algunos casos es el adecuado y en otros no, dando a conocer que no gestionan adecuadamente la selección de proveedores para recibir productos de la misma calidad a menor costo, se realiza una planeación de menús pero de manera espontánea. El personal médico que acude al comedor a servirse los alimentos es de 30 a 35 y varía entre 10 personas más o menos por día, sin tener una base promedio real para la preparación de los alimentos para un determinado número de personas. En cuanto al manejo de inventarios y la rotación del producto, sí se lleva un control de entrada y salida de materia prima.

VI. CONCLUSIONES

Una vez realizado el proceso de investigación al personal médico del IESS se concluye que:

- El hospital del IESS no cuenta con una adecuada gestión del costo.
- No se establece correctamente el precio de los almuerzos que se ofrecen al personal médico y administrativo.
- Se genera desperdicios de las preparaciones que realizan debido a la irregular demanda de almuerzos ya que la gran mayoría prefiere acudir a

otros establecimientos de alimentos y bebidas por diferentes motivos como: precio, calidad de producto y calidad de servicio, cantidad de la porción servida.

- No se tiene un control apropiado de los productos desde su ciclo inicial hasta su despacho afectando de manera directa al costo de los alimentos y causando un impacto sobre las utilidades.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación de recetas estándar y utilización de la hoja de costeo para determinar correctamente la cantidad porción, el precio de los almuerzos, el cual debe ser en relación al costo con un margen de utilidad deseado, y tomando en cuenta la cantidad utilizada para los médicos y en hora de almuerzo específicamente.

- Es importante contar con información como número de personas que van a asistir, en horario de almuerzo, al comedor del IESS sea un dato aproximado diario o semanal.
- Se recomienda utilizar una vajilla diferente (otro material) para el personal médico como porcelana, por ejemplo y no utilizar la misma para los pacientes.
- Realizar un control de productos promoviendo una adecuada gestión de proveedores, recepción, distribución y despacho de la materia prima.
- Se recomienda utilizar el modelo propuesto: Gestión del costo de alimentos del servicio de almuerzos para el personal médico que labora en el hospital IESS con el fin de mejorar todos los aspectos antes mencionados.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Malagon Londoño, G. Malan Morera, R. Administración Hospitalaria 3ª. ed. Bogotá: Medica Panamericana 2008 654 p.

Dolly Tejada, B. Administración de servicios de alimentación: Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Medellín. Universidad de Antioquia 1992 1050 p.

Bravo Valdivieso, M. Contabilidad de Costos Quito: Nuevo Día. 2007
337p.

Ortega Pérez, L. Contabilidad de costos 6ª.ed. Mexica: Limusa, 2011
932 p.

Esesarte Gómez, E. Higiene en Alimentos y Bebidas. México: Trillas.
2007.

Fox, B. A. Cameron, A. G. Ciencia de los Alimentos, Nutrición y Salud.
Mexica: Limusa. 1997

Rodríguez Vera, R. Costos Aplicados en Hotelería, Bogotá: Ecoe
Ediciones, 2012

Luckie García, M. Contabilidad Hotelera, 2ª. ed. México: Trillas: 2007

GESTIÓN (CONCEPTO)

<http://definicion.de/gestion>

2013-04-16 (1)

GESTIÓN (CARACTERISTICAS)

<http://www.iue.edu.co/>

2013-04-17 (2)

COSTOS (TIPOS)

<http://www.tiposde.org/>

2013-04-17 (3)

ALIMENTACIÓN (SERVICIO)

<http://nutricionpy.webnode.es/>

2013-04-18 (4)

ANEXOS

IX. ENCUESTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE SALUD PÚBLICA ESCUELA DE GASTRONOMÍA ENCUESTA

Objetivo: Desarrollar la gestión del costo de alimentos del servicio de almuerzos para el personal médico que labora en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Regional 3 Riobamba.

Subraye una sola respuesta, según corresponda:

1. ¿A la hora del almuerzo dónde prefiere asistir:

Comedor IESS

Restaurante

Domicilio

2. ¿Con qué frecuencia asiste al comedor del IESS?

Siempre

Raras veces

Nunca

3. ¿Cómo califica el servicio de almuerzos?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Está satisfecho con la cantidad que le sirven en el almuerzo?

Siempre

Raras veces

Nunca

5. ¿Cómo califica el sabor de las preparaciones del comedor IESS?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Cómo califica la presentación de los platos que se sirven en el Comedor?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

7. ¿El ambiente del comedor al momento de servirse los alimentos es...?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

8. ¿Al ingresar al comedor IESS el lugar está en buenas condiciones de limpieza?

Siempre

Raras veces

Nunca

9. ¿Si se mejora la preparación, porción y presentación de los platos ofertados en el comedor IESS, con qué frecuencia asistiría?

Siempre

Raras veces

Nunca

10. ¿Está de acuerdo con el precio actual de los almuerzos en relación a la calidad del mismo?

Sí

No

11. ¿Si se mejora la calidad de las preparaciones estaría dispuesto a pagar el precio actual?

Sí

No

12. ¿Cuánto pagaría por el almuerzo que le sirven en el comedor del IESS?

Hasta 2,50

Hasta 3,00

Hasta 3,50

Hasta 4,00

9.1. ENTREVISTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE SALUD PÚBLICA ESCUELA DE GASTRONOMÍA ENTREVISTA

1. ¿Cree que el costo de los productos que recibe por parte de sus proveedores son adecuados?

2. ¿Realiza la planificación de menús de acuerdo al costo?

3. ¿Cree que el presupuesto que le otorgan es suficiente?
4. ¿Conoce el promedio de cuántas personas por día utilizan el servicio de almuerzos?
5. ¿Manejan inventarios de bodega y realizan el control de la rotación de productos?
6. ¿Al efectuar la compra de alimentos realiza una lista de los productos perecederos y no perecederos que necesita adquirir?

X. PROPUESTA

10.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

10.2 JUSTIFICACIÓN

El comedor del hospital del IESS por ser una operación pequeña, no daba importancia a la gestión de costos de alimentos, sin embargo en la actualidad se requiere implementar procesos adecuados para obtener el costo real de los menús que se sirven al personal médico que labora en el hospital, y de esta manera proporcionar una alimentación de óptima calidad al menor costo posible.

La finalidad del presente manual es contribuir con información importante para gestionar debidamente el costo de los alimentos que se ofrece en el comedor del Hospital de IESS, el mismo que permitirá capacitar a futuros trabajadores que se desempeñen en el área administrativa.

Esta información incluirá temas necesarios para que puedan conocer procedimientos con el fin de efectuar correctamente la gestión del costo de alimentos para ayudar a mantener la utilidad máxima posible y así tomar buenas decisiones en cuanto a los menús ofertados.

Para que la gestión del costo de alimentos sea exitosa, depende del cumplimiento de los procesos especificados en el presente manual, cuyo contenido es una guía de procedimientos específicamente para el personal que se encuentra involucrado en la administración del economato del Hospital IESS.

OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar métodos y herramientas necesarias para la gestión del costo de alimentos mediante procesos adecuados con el fin de obtener el menor costo y mayor utilidad.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar procesos aplicados a la gestión del costo de alimentos.

- Estandarizar procesos para la gestión del costo de alimentos del Hospital del IESS.
- Contribuir con información primordial para que el personal administrativo conozca sobre las generalidades que debe tomar en cuenta para gestionar correctamente el costo de alimentos del hospital IESS.

10.3 ALCANCE

Este manual está dirigido al personal administrativo del Hospital IESS, el contenido y aplicación del mismo se basa de acuerdo al funcionamiento y necesidad de la Institución.

10.4 PARTICIPANTES

- Médicos
- Enfermeras y auxiliares
- Internos
- Encargados del economato

MANUAL

GESTIÓN DEL COSTO DE ALIMENTOS

1. INTRODUCCIÓN

La información que se detalla en el siguiente manual se basa de acuerdo a la necesidad y operación específica del Hospital IESS.

En dicho manual consta información necesaria para el cumplimiento adecuado de la gestión del costo de alimentos mediante métodos y procesos para manejar eficientemente el costo.

Así mismo se propone tareas específicas dirigidas al Ecónomo, Ayudantes de cocina, con el fin de realizar de manera adecuada la gestión del costo de alimentos.

En el manual se establece procesos y herramientas necesarias para la correcta gestión del costo de alimentos, así como también lograr implementar estrategias que permitan manejar eficientemente el presupuesto del hospital.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alimento no perecederos: son aquellos que tienen un mayor tiempo de duración y se pueden almacenar por mayor tiempo.

Alimentos perecederos: es cuando su descomposición es bastante rápida y al entrar en contacto con la temperatura, la humedad, y el oxígeno se producen cambios químicos y físicos en los alimentos como color, el sabor y el olor. Control

Comprar: del latín vulgar **comperareo** latín **comparare** donde **com:** colectivamente, mutuamente; **parare:** preparar u obtener

Compras: 1. es el sector de la empresa que tiene como objetivo mantener el proceso productivo de la misma, adquiriendo las materias primas y productos de la mejor calidad y con las mejores condiciones de precio. 2. Procedimiento complejo, detallado, para obtener los mejores productos disponibles para el uso propuesto, con el dinero que se tiene para gastar, esta debe ser organizada y reglamentada para que produzca los beneficios esperados.

Estandarización: proviene del término estándar, que es un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.

Demanda: es la cantidad de bienes y servicios que un comprador puede adquirir o desea hacerlo en un periodo de tiempo dado y a diferentes precios.

Estandarizar: es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

Inventarios es el proceso por el cual mediante un conteo se determina la cantidad existente de los diferentes productos.

Gestión: del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Gestión de compras: actividades y acciones destinadas a la adquisición conforme de bienes y/o contratación de servicios a través de la definición de

directrices encaminadas al cumplimiento o mejoramiento de las condiciones de calidad, precio, y tiempos de entrega.

Mercado: entorno en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar la transacción de bienes y servicios a un determinado precio.

Oferta: es la cantidad de bienes y servicios o factores que un vendedor puede ofrecer y desea hacerlo.

Proceso: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Proveedor: toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades en la cadena de distribución, producción y consumo.

Registro: es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel.

Reporte de flujo: es un estado contable básico que informa sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes, distribuidas en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

Técnica: es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

GESTIÓN DEL COSTO DE ALIMENTOS

Es una herramienta necesaria para poder tomar decisiones acertadas en cualquier área de la organización debido a que existe una relación directa entre los costes y los resultados económicos de la organización.

GESTIÓN DEL COSTO

La Gestión es una guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

COSTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se define al costo de alimentos y bebidas como el valor de los insumos que intervienen en la preparación de una unidad de venta.

COSTOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

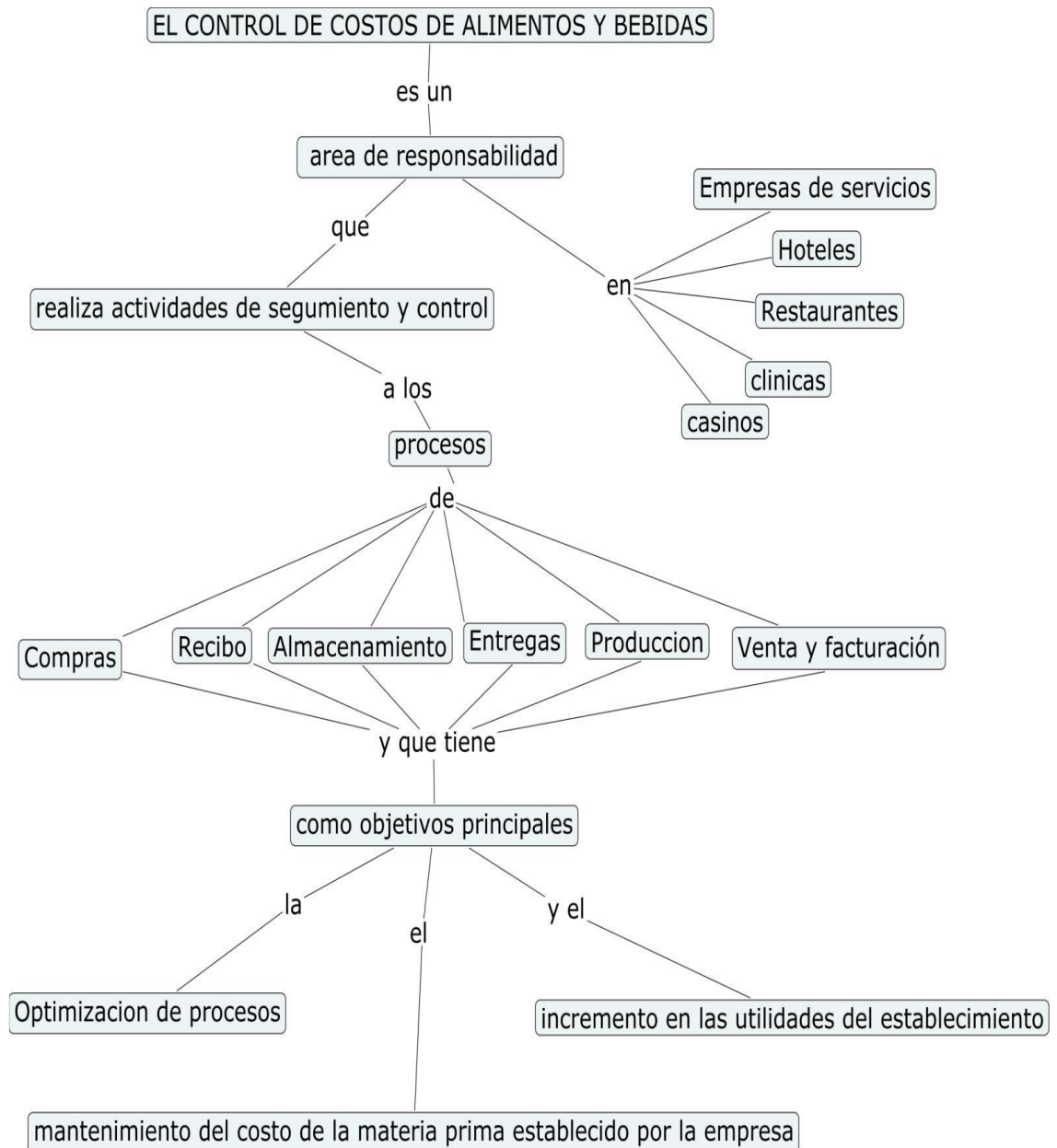
Los costos en establecimientos de A y B se clasifican de la siguiente manera:

DIRECTOS: Costos de producción de productos utilizados directamente en la transformación de la materia prima a productos terminados.

INDIRECTOS: Costos de producción de productos que intervienen de manera discreta en la preparación de un plato, no de los identifica fácilmente en los elementos principales del producto final.

FIJOS: Costos que se mantienen y no son afectados por el volumen de ventas.

VARIABLES: Costos afectados de manera directa por el aumento o disminución de las ventas



Fuente: <http://www.fileden.com/files/2010/7/27/2926054//ACTIVIDAD%201%20CONCEPTOS%20GENERALES.pdf>

PROCESOS PARA LA GESTIÓN DEL COSTO

GESTIÓN PARA SELECCIONAR PROVEEDORES



Los proveedores o suministradores son firmas o personas que proporcionan los recursos equipos, combustibles, materiales etc. que otras organizaciones necesitan para producir sus productos y servicios.

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

Este proceso consta de cinco pasos a saber:

1. Determinar que espera la organización del proveedor.
2. Identificar proveedores potenciales.
3. Seleccionar los proveedores.
4. Establecer relaciones de trabajo con los proveedores.
5. Establecer un sistema de registro de los proveedores.

LO QUE SE ESPERA DEL PROVEEDOR.

ASPECTOS QUE SE DESEAN CONOCER DE LOS PROVEEDORES		
Condiciones referidas a la calidad	Condiciones económicas	Otras condiciones

Calidad de los productos	Precio unitario	Periodo de validez de la oferta
Materiales utilizados	Descuento comercial	Causas de rescisión del contrato
Características técnicas	Rappels (descuentos por volumen de compra)	Circunstancias que pueden dar lugar a revisiones en los precios
Periodo de garantía	Forma de pago	Plazo de entrega
Periodo de garantía, si fuese necesario	Plazo de pago	Embalajes especiales
Servicio postventa	Precios de envases y embalajes	Devolución de los excedentes
Servicio de atención al cliente	Pago del transporte	Cualquier otra información
Otras informaciones que se necesite conocer	Pago del seguro	
	Recargos por aplazamiento de pago	

Fuente:<http://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=seleccion%20de%20proveedores>

IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES POTENCIALES

Existen numerosas fuentes de información acerca de posibles proveedores tales como:



- Directorio telefónico
- Revistas especializadas
- Periódicos, avisos
- Ferias y exhibiciones

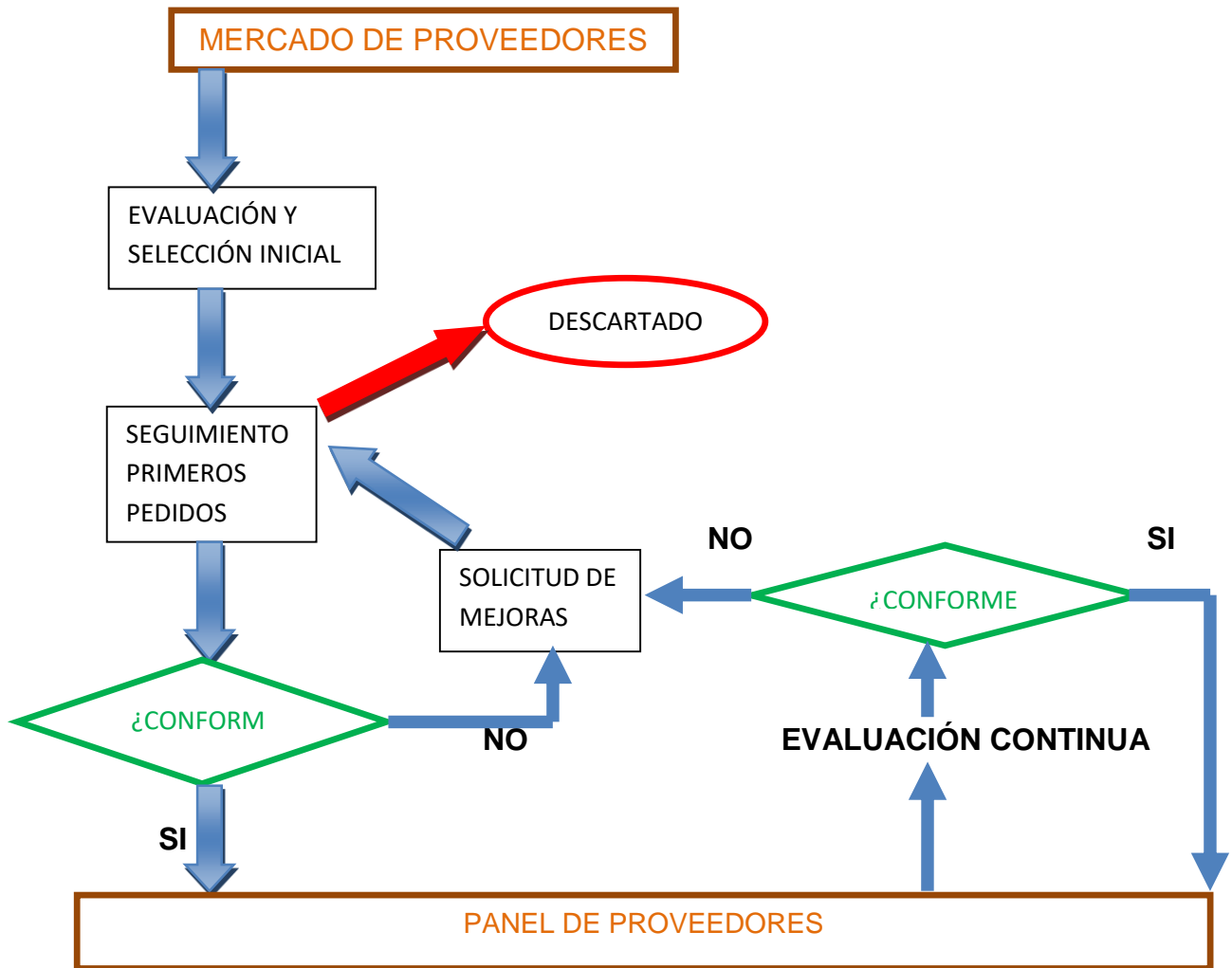
FACTORES DE SELECCIÓN

Después de determinar cuáles proveedores son aceptables, se puede proceder a la selección. Se puede tomar en cuenta los siguientes factores.



- Precio – Especificaciones de calidad.
- Estabilidad en las entregas, según fechas y horarios pactados.
- Entregar el total de la mercancía solicitada.
- Concordancia de los productos en peso de acuerdo a la compra.
- Condiciones en la que es transportada la mercancía para las entregas.

PROCESO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN



Fuente: Jorge Pereiro (2005) Gestión de las compras y evaluación de proveedores en Iso9001; 2000

REGISTRO DE PROVEEDORES



Para el registro interno de proveedores es indispensable que se proporcione por escrito la siguiente información:

- Descripción de los artículos
- Precios
- Tipo de descuento que se otorgará
- Condiciones de pago
- Sistema de devoluciones

PROCESO DE COMPRA Y RECEPCIÓN DE ALIMENTOS

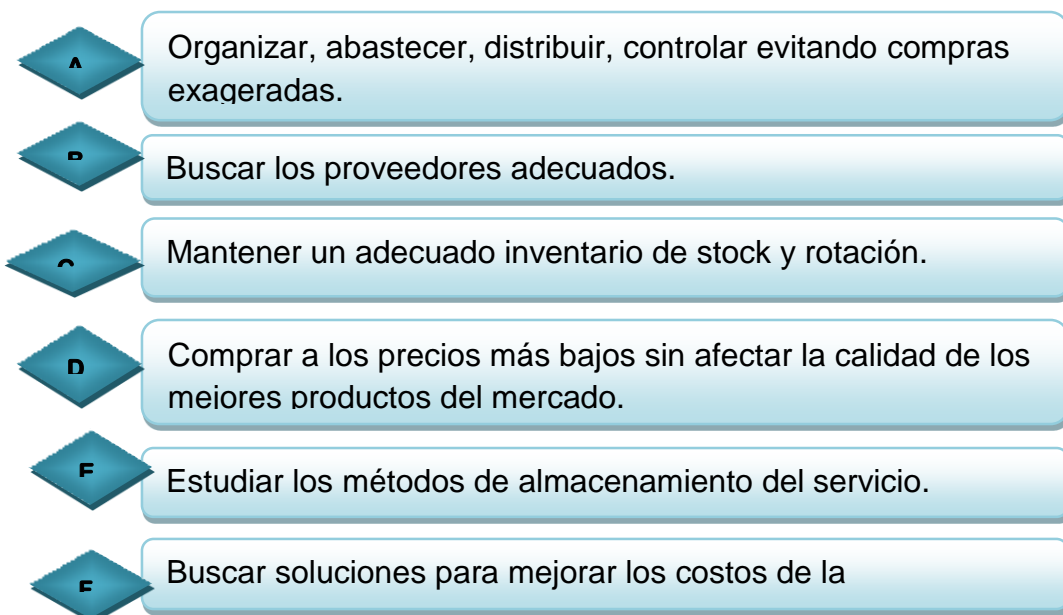


Todo el proceso de compra tiende a garantizar la cantidad y calidad de productos deseados la cual, a su vez, conduce a controlar costos.

Dicho proceso comprende determinar:

- Qué comprar → calidad
- Cuánto comprar → cantidad
- Cuándo comprar → conservación de cantidad y calidad

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE COMPRAS



CICLO DE COMPRAS



OPERANDO CON UNA BUENA GESTIÓN DE COMPRAS SE EVADE:

Compras apresuradas

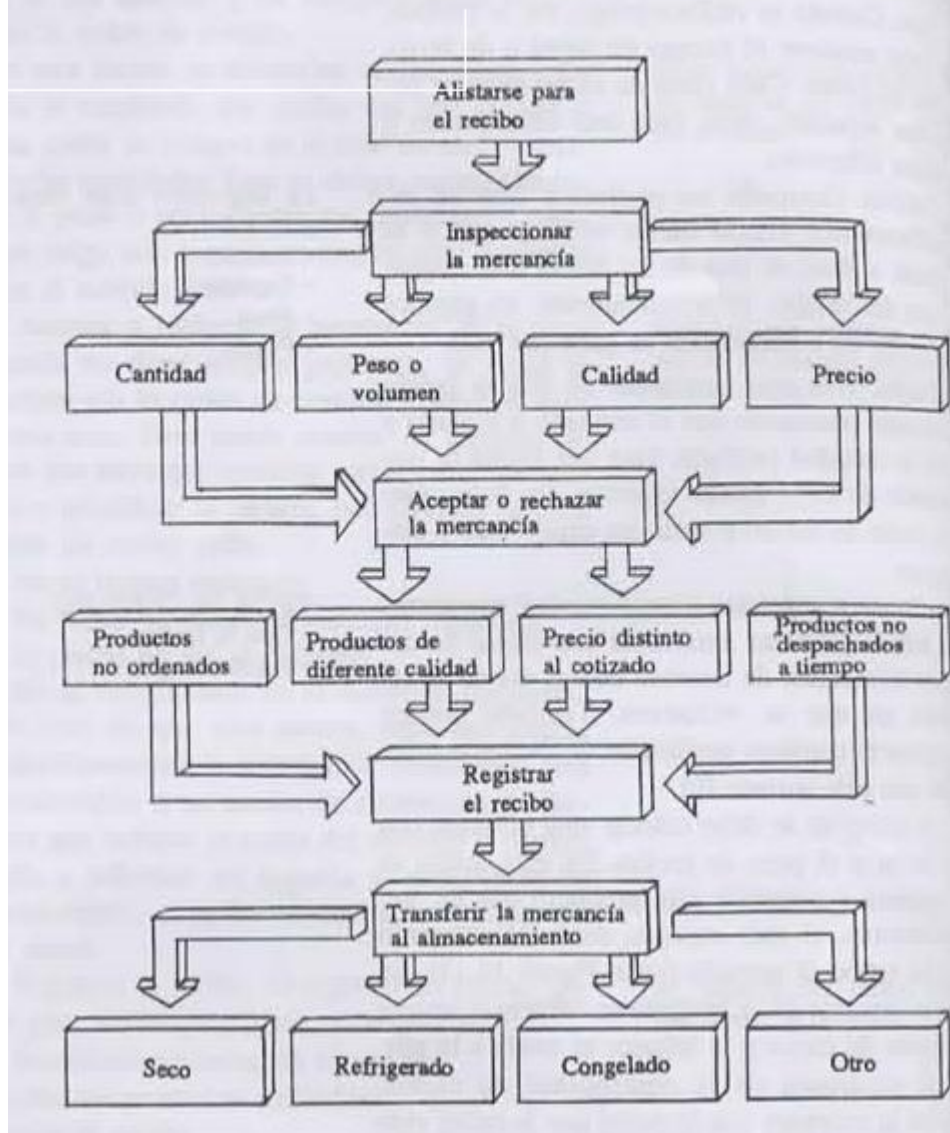
- Aprovisionamiento excesivo

Aprovisionamiento reducido

- Comprar de acuerdo al precio (lo mas barato)

Compras conformistas

PASOS DEL PROCEDIMIENTO DE RECIBO



Fuente: Rodríguez Vera, R. Costos Aplicados en Hotelería, Bogotá: Ecoe. Ediciones, 2012

HOJA DE COMPRAS

HOJA DE COMPRAS					
Proveedor :			Fecha:		
Producto	Cantidad	Unidad	Descripción	P unitario	P total
Elaborado por			Quien recibe		

Fuente: Ing. Franklin Proaño; Texto de compras y bodega.

BASES DEL RECIBO

Para asegurar un buen recibo es necesario contar con:



Personal competente: la persona encargada del recibo debe poseer las cuatro I: inteligencia, integridad, interés e información. Siempre deberá tener un termómetro para controlar la temperatura de los productos que lo requieran.

- **Locales y equipos:** apropiados para llevar a cabo el recibo.

- **Especificaciones de los productos:** las cuales deben ser conocidos por el encargado y por los proveedores.
- **Higiene:** área para lavado y limpiado del producto.
- **Horarios programados de recibo:** para evitar la confusión.

CONTROL DEL RECIBO

El proceso de recibo tiene que ver con los siguientes aspectos:

- Comparar los precios de las facturas para prevenir el sobreprecio.
- Comparar con la orden de compra la factura para asegurarse de que la calidad y cantidades de producto sean correctas.
- Anotar todos los productos recibidos en el reporte diario.
- Asegurarse que todas las cosas son entregadas al departamento correcto para su uso inmediato o almacenamiento adecuado.

SIGNOS DE CALIDAD

Para recibir la materia prima se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos.




PROPIEDADES ORGANOLÉPTICAS DE LOS ALIMENTOS



Las propiedades organolépticas son las características de los alimentos que podemos percibir con la ayuda de nuestros sentidos, que nos facilitan el reconocimiento de su calidad.

SIGNOS DE CALIDAD DE LAS CARNES

Un control especial debe darse al comprar carnes, aves, pescados y mariscos, que son el grupo más caro de los alimentos que se emplean en la operación.

Signos de calidad de la carne de res	
	<ul style="list-style-type: none"> • Color: Rojo brillante sin manchas. • Olor: Característico, agradable. • Textura: Firme al tacto.
Signos de calidad del pollo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Color: Característico, homogéneo, blanco uniforme, sin manchas o pigmentos extraños. • Olor: Característico agradable • Textura: Firme al contacto, libre de presencia de sustancias viscosas.
Signos de calidad del pescado	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ojos salientes y brillantes • Agallas rojas y húmedas • Superficie brillante húmeda y firme al tacto


SIGNOS DE CALIDAD DE LOS LÁCTEOS

Incluye alimentos como la leche y sus derivados procesados (generalmente fermentados).

Signos de calidad de los lácteos	
	<ul style="list-style-type: none">• Color: Característico, homogéneo• Olor: Característico, agradable• Textura: Lisa, bordes limpios.



SIGNOS DE CALIDAD DE LOS HUEVOS

Se debe tomar cuidado especial al comprar huevos frescos con cascara ya que constituyen un alimento habitual en la alimentación de los humanos.

Signos de calidad de los huevos	
	<ul style="list-style-type: none">• Superficie lisa• Color característico• Cascara integra• Superficie libre de excrementos

SIGNOS DE CALIDAD DE FRUTAS Y VERDURAS

Las frutas y verduras son altamente perecederas, se debe controlar que sea fresca y de alta calidad.

Signos de calidad de los vegetales	
	<p>Color: Natural, brillante y sin manchas.</p> <p>Olor: Característico y agradable.</p> <p>Textura: Suave y firme al tacto.</p> <p>Zanahoria: Lisas y firmes.</p> <p>Tomate: Suaves color rojo, brillante.</p>
Signos de calidad de las frutas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Manzanas: Firmes, buen color. • Peras: Pesadas en su forma. • Uvas: Pegadas al racimo. • Duraznos: Levemente blandos. • Piñas: Rama fácil de separar.

CUANDO ACEPTAR O RECHAZAR UNA ENTREGA

Alimento	Aceptar	Rechazar
----------	---------	----------

Carne: se debe recibir a 5° C o menos	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> - res: rojo cereza brillante - cordero: rojo claro - cerdo: carne magra, rosa y grasa blanca <p>Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural</p>	<p>Color: café o verdoso; con manchas cafés, verdosas o púrpuras; con marcas verdes o blancas</p> <p>Textura: pegajosa, mohosa o seca</p> <p>Olor: agrio</p> <p>Empaque: envoltorios rotos, sucios, empaques desgarrados</p>
Aves: se debe recibir a 5° C o menos	<p>Color: rosa, no debe hacer decoloración</p> <p>Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural</p> <p>Olor: no debe existir olor</p>	<p>Color: decoloraciones púrpuras o verdosas alrededor del cuello; las puntas de las alas oscuras (rojas son aceptables)</p> <p>Textura: pegajosa bajo las alas o alrededor de las coyunturas</p> <p>Olor: anormal, olor desagradable</p>
Pescado: se debe recibir a 5° C o menos	<p>Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agallas rojas y brillantes - piel clara y reluciente <p>Olor: ligero olor a mar</p> <p>Ojos: claros, brillantes y saltones</p> <p>Textura: firme, al tocar debe volver a su posición natural</p>	<p>Color: - agallas color gris opaco</p> <ul style="list-style-type: none"> - piel seca y opaca <p>Olor: fuerte olor a pescado o amoníaco</p> <p>Ojos: opacos, hundidos y descoloridos</p> <p>Textura: suave, al tocar no vuelve a su posición natural, el esqueleto despejado de la carne</p>
Huevos: se debe recibir a 7° C o menos	<p>Olor: ninguno</p> <p>Cascarón: limpios y no deben estar quebrados.</p> <p>Condición: yema firme y alta que no se rompan fácilmente y la clara bien pegada a la yema</p>	<p>Olor: algún olor desagradable</p> <p>Cascarón: sucios o quebrados</p>
Productos lácteos: leche mantequilla queso se debe recibir a 5° C o menos	<p>Fundas sin fisuras, paquetes cerrados, cartones sin roturas</p> <p>Chequear fechas de elaboración y expiración</p>	<p>Fundas rotas, paquetes abiertos o con fisuras, cartones rotos</p> <p>Cuando su fecha de expiración ya haya pasado o que esté a pocos días de expirar</p>

Fuente: Teresa Picton, instructora; Administración de Alimentos y Bebidas

PROCESO DE ALMACENAMIENTO



Un almacenamiento adecuado de los alimentos evita y controla las pérdidas por desperdicio, daño o contaminación.

FACTORES DE ALMACENAMIENTO

Los factores que más contribuyen a un adecuado almacenamiento son:

- Espacio adecuado
- Ubicación, lo más conveniente entre el recibo y el área de producción.
- Seguridad, deberá entrar solo personal autorizado.
- Temperatura, humedad, iluminación y ventilación.
- Organización, espacio físico suficiente para el almacenamiento en estanterías
- Etiquetar las carnes y poner el peso/ revisar fechas de caducidad de los productos no perecederos.
- Una limpieza adecuada se, la debe realizar a diario en esta área.
- Control de inventario.
- Registro, exacto y oportuno, de entradas, salidas, saldos, roturas y mercancías descompuestas.

Condiciones del Almacenamiento

Locales	Temperatura (° C)	Tiempo de almacenamiento	Observaciones
Bodega Seca	18 a 20	La renovación de los alimentos no perecederos mínimo una vez al año.	- Limpio y aireado. - Virar frecuentemente los alimentos enlatados.
Carnes	4 a 0 0 a -20	1 semana. Máximo 6 meses.	- Fuerte circulación de aire. - Las carnes de caza serán almacenadas a la misma temperatura, pero se las conservará entre 3 a 7 días.
Pescados y Mariscos	4 a 0 0 a -20	1 semana. Máximo 6 meses.	-Deben ser almacenados en lugares aislados, para evitar la contaminación de olores de las demás mercaderías.
Quesos	4 a 0	Control diario del estado de las mercaderías.	- Almacenados por los diferentes tipos que se utilicen.
Leche y Crema de Leche	4 a 0	1 a 2 días.	- Si está enfundada, debe ser lavada antes de su almacenamiento. - Si es de cartón, se debe verificar su fecha de caducidad.
Huevos	4 a 0	Varias semanas.	- Deben ser lavados y secados antes de su almacenamiento.
Mantequilla	4 a 0	2 semanas.	- Puede variar el tiempo de almacenamiento de acuerdo a la fecha de caducidad.
Verduras y Frutas	4 a 0	Máximo 1 semana.	- Las frutas deben estar separadas de las verduras y hortalizas, para evitar la contaminación de olores. - Se recomienda que se las compre cada día

Fuente: Teresa Picton, instructora; Administración de Alimentos y Bebidas

CONTROL DE INVENTARIOS

También es necesario mantener un control preciso y exacto de todos los artículos de abastecimiento por medio de los inventarios.

INVENTARIO



El proceso de inventarios es básico en una empresa de alimentos y bebidas, ya que mediante los inventarios podemos saber cuáles son las existencias con las que contamos en bodega.

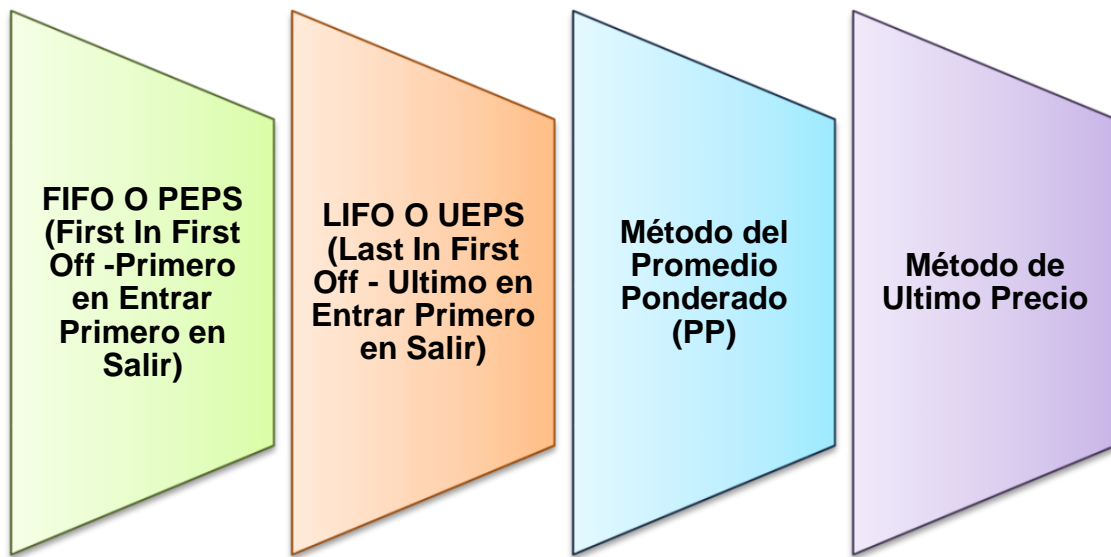
Para el control de inventarios se debe contar con los siguientes documentos de información:

TIPOS DE INVENTARIO

- **Inventario Físico o Periódico:** Medido en cada periodo determinado por la empresa (semana, mes, año).
- **Inventario Permanente o Perpetuo:** Controlado cada que un producto entra o sale a través de requisiciones.

MÉTODOS DE ROTACIÓN Y VALORACIÓN DE INVENTARIO

Los métodos de valoración de inventario son los siguientes:



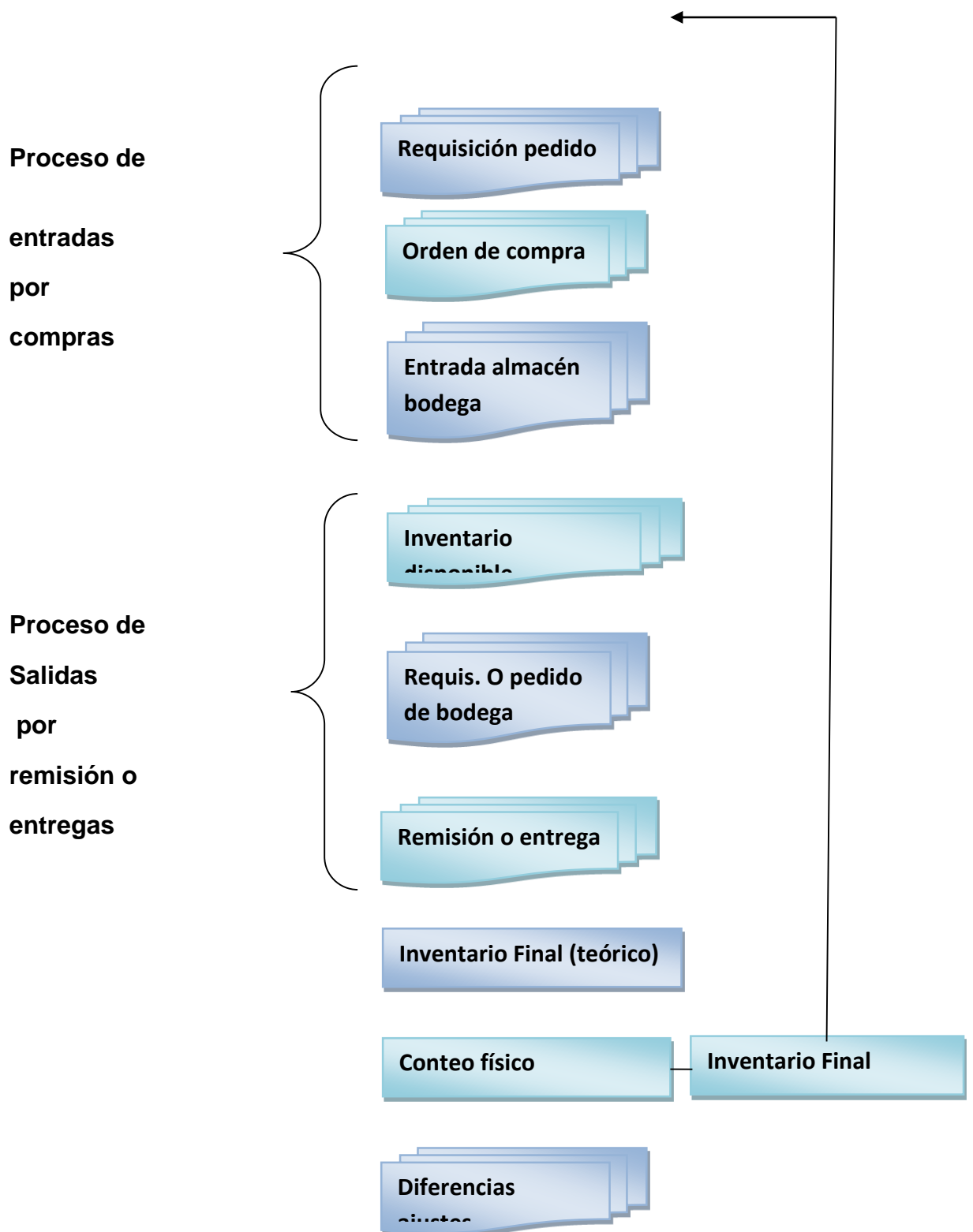
MÉTODO PEPS RECOMENDADO PARA ALMACÉN

Permite mantener una rotación de productos adecuada con el fin de evitar desperdicio de producto debido a su caducidad principalmente. Los productos que primero entran son los primeros en salir.

Para realizar este registro, de manera eficaz, se debe tomar muy en cuenta las fechas de ingreso de los productos y la organización correcta en bodega: colocando los productos nuevos detrás de los productos más antiguos y así mismo los productos con mayor frecuencia de uso deben ser colocados más cerca que los productos con menor frecuencia.

Inventarios

Inventario Inicial



Fuente: Malagon Londoño; Administración Hospitalaria

PROCESO EN PRODUCCIÓN



Los procedimientos de preparación deben ser controlados de cerca, asegurándose de tomar las siguientes precauciones:

- Evitar la contaminación cruzada de comidas crudas a cocinadas o por medio de utensilios por contacto de comidas crudas.
- El personal de cocina no debe albergar enfermedades o exponer los alimentos a través de la falta de higiene.
- Las proteínas como son las carnes deben ser almacenadas separadas de otras comidas.
- Manejar de manera adecuada la temperatura a los que son sometidos los alimentos.

RECETA ESTÁNDAR

En la cocina las preparaciones deben elaboradas en base a la receta estándar.

ESTANDARIZACIÓN DEL COSTO DE ALIMENTOS



Son los formatos diseñados para determinar el costo exacto de cada plato que se elabora en un establecimiento. Es uno de los procesos más importantes para mantener la calidad de los productos que se ofrecen en un establecimiento.


Se detalla nombre, # de receta, cantidad, unidad, ingredientes y procedimiento.

BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACIÓN:

- Facilita la ejecución de los procedimientos de trabajo.

- Modela las conductas deseadas en nuestro personal.
- Facilita la toma de decisiones.
- Permite hacer comparaciones entre los objetivos establecidos y los resultados obtenidos.

MODELO DE RECETA ESTÁNDAR

RECETA: PASTEL DE CARNE						
FECHA DE PRODUCCIÓN: 26-11-2013						
MÉTODO DE COCCIÓN: HORNEAR						
NÚMERO DE PAX: 4						
INGREDIENTES	MICE EN PLACE	UNID	CANT	P. UNIT	UNID	TOTAL
carne de res	pulpa de carne limpia en dados	gr	500	4,20	kg	2,10
margarina		gr	125	4,10	kg	0,51
pan molido		gr	300	0,80	kg	0,24
cebolla perla	brunoise fino	u	2	1,10	kg	0,10
Leche		cm3	250	0,70	lt	0,18
Huevos		u	2	0,12	u	0,24
Perejil	Repicado	gr	5	0,20	atado	0,02
Sal		gr	5	0,31	kg	0,01
Pimienta		gr	5	14,40	kg	0,07
Pírex						
					SUBT	3.45
					PAX	0,87
PROCEDIMIENTO						
1. Remojar las migas de pan en la leche caliente. Colocar un sartén una cuchara de mantequilla y freír la cebolla. 2. Amasamos la carne con las migas, la cebolla frita, huevo, perejil, sal y pimienta. 3. Poner en el pírex y salpicar trocitos de margarina. 4. Enrasar el molde y llevar al horno caliente (180 grados) por 60 minutos.						
NOTA: Servir con verdura cocida al vapor y arroz						

COSTO DE ALIMENTOS

Es el proceso mediante el cual se conoce con precisión cuanto se gasta en producir y como se debe vender.

COSTO POR RECETA

Es primordial monitorear los costos de cada receta para lograr mantener un margen de utilidad por cada plato y determinar cuánto dinero ingresa por cada uno.

HOJA DE COSTEO DE RECETAS

COSTEO DE RECETA ESTÁNDAR							
AREA: NOMBRE DE RECETA:					Código receta:		
					Porciones(#):		
					Cantidad por porción:		
		A	B		C	C/raciones	(B*C)/A
		Compra		Consumo			
Código Ingredi.	Ingredientes	Cantidad de compra	Costo	Unidad	Total cantidad	Cantidad x ración	Total costo
COSTO TOTAL							
COSTO POR RACION							
VALOR DE VENTA SIN IMPUESTOS							
IVA 12%							
SERVICIO 10%							
VALOR DE VENTA CON IMPUESTOS							

Fuente: Msc. Luis Carrión; Texto De Gerencia De Alimentos Y Bebidas

PRECIO DE VENTA



Para establecer el precio de venta de un producto se realizará el siguiente cálculo:

$$PV = \frac{CMV}{1 - CMGu}$$

Costo de un plato xxxx (según la receta estándar) es de 3.50

Contribución marginal deseada es el 70%

Entonces:

$$PV = \frac{3.50}{1 - 0.7} = \frac{3.50}{0.3} = \$ 11.67$$

Tomando como referencia el precio de venta de un producto de la carta de un establecimiento, se puede establecer un factor de precios lo que facilitara el proceso de fijación de precios.

$$\text{Factor de precios} = \frac{PV}{CMV} = \frac{11.67}{3.50} = 3.33$$

De esta manera se podrá fijar todos los precios de venta una vez que se tenga el cálculo del costo por receta.

- Usar la hoja de costeo
- Realizar los menús de acuerdo a productos de temporada

- Cuando se compra al por mayor deben cobrar menos
- El costeo se lo debe hacer por porción de acuerdo a la preparación y por tiempos de comida es decir lo que utilizan en el desayuno separar del almuerzo y merienda.
- Se debe saber cuánto cuesta elaborar los desayunos de los pacientes como del personal ya que su costo debe ser más bajo que el almuerzo.
- Para saber cuánto comprar tanto en alimentos perecederos y no perecederos se debe tener un promedio de cuantas personas fueron atendidas, por días de la semana, establecer un rango tomando en cuenta el horario de atención.

[See more at: http://comunidadgastronomica.com/tag/administracion-del-costo-de-alimentos-y-bebidas/#sthash.1JISrsBg.dpuf](http://comunidadgastronomica.com/tag/administracion-del-costo-de-alimentos-y-bebidas/#sthash.1JISrsBg.dpuf)

<http://www.slideshare.net/gsuarez1098/precio-de-venta-y-costos>

<http://www.slideshare.net/calidadyalimentum/gestin-de-compras-en-los-servicios-de-alimentacin>

repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9474/1/25077_1.pdf

http://www.slideshare.net/claudioosmansotosepulveda/14947643-controldecostosdealimentosybebidas?from_search=2

http://www.slideshare.net/alvargoe/costeo-por-receta?from_search=1